



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN EL CONTROL DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA CORPORACION JESUCRISTO CAUTIVO S.R.L., SAN IGNACIO – 2017

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORA:

Bach. RAMIREZ GARCIA TANIA ESTEFANY

ASESOR:

Mg. FARFÁN AYALA MARIO IGNACIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

CONTABILIDAD APLICADA

CHICLAYO – PERÚ

2018

ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 12:50 pm horas del día 19 de diciembre del 2018, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 3213 de fecha 19 de diciembre del 2018, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN EL CONTROL DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA CORPORACIÓN DESUCATO CAUTIVO S.A.S., SAN IGNACIO - 2018"

presentado por la Bachiller: RAMÍREZ GARCÍA TANIA ESTERANY, con la finalidad de obtener el Título de Contador Público, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

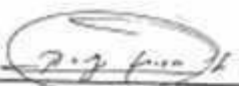
PRESIDENTE : Mgtr. FERRÉ LÓPEZ DIEGO
SECRETARIO (A) : Mgtr. FARFÁN AYALA MARIO IGNACIO
VOCAL : Mgtr. GARCÍA VERA WAIDEMAR RAMÓN


Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

APRECIAR POR MAYORÍA

Siendo las 1:15 pm del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 19 de diciembre del 2018


Mgtr. FERRÉ LÓPEZ DIEGO
Presidente


Mgtr. FARFÁN AYALA MARIO I.
Secretario (a)


Mgtr. GARCÍA VERA WAIDEMAR RAMÓN
Vocal

DEDICATORIA

A DIOS TODO PODEROSO;

Por darme la vida, la salud y una hermosa familia; quien me guía y protege enfocándome por el camino correcto.

Por haberme permitido que llegue hasta este momento de mi vida tan anhelado dentro de mi formación profesional

A mis padres: Doris Lidia García Hernández y José Antonio Ramírez García, gracias a ellos que me brindaron la oportunidad de ser parte de su trabajo empresarial.

A mi hermosa hija que es mi inspiración para seguir desarrollándome dentro de una sociedad como persona y como profesional.

A todas aquellas personas que comparten mi opinión y que en algún momento se han encontrado con estas problemáticas que presenta la empresa en la que estoy haciendo mi estudio y que de una u otra forma les sirva mi experiencia y mi sugerencias para mejorar y superarse de forma más rápida.

Tania Estefany

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mis más sinceras muestras de agradecimiento:

De manera especial, a Dios por haber permitido poder alcanzar uno de mis objetivos trazados dentro de mi vida personal.

A mis padres, hermanos y esposo por su apoyo económico moral e incondicional; hacia mi persona durante estos 5 años de este proyecto profesional.

Con una expresión de mucha gratitud, estima y aprecio hacia mis distinguidos maestros que con nobleza y mucho entusiasmo me brindaron enseñanza por estar presente, apoyándome e incentivándome a culminar mi carrera y lograr mis objetivos.

Agradezco de manera especial al docente Mg. Mario Farfán Ayala, por la enseñanza que me ha brindado para poder hacer realidad este informe que cumple un papel fundamental dentro de mi formación profesional y en la formalización de mi documentación como estudiante

A la Universidad Cesar Vallejo, que dentro la cual he encontrado la verdadera riqueza del ser humano, el saber, la veracidad, la disciplina y la capacidad de demostrarme a mí como estudiante que el éxito se logra con empeño y esfuerzo.

De manera especial, a todas aquellas personas que influyeron en el proceso de estudio, que han sido de gran aprecio y estima por estar presente apoyándome e incentivándome a culminar mi tesis y lograr obtener la titulación profesional.

La autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Tania Estefany Ramírez García, estudiante de la carrera universitaria de Contabilidad de la Escuela Pregrado de la Universidad César Vallejo, identificada con D.N.I. Nro. 20539020570 , quien ha elaborado la presente tesis titulado: **"La Gestión Administrativa y su influencia en el control de inventarios de la empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L., San Ignacio - 2017"**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Título de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad; declaro bajo juramento que toda la documentación que se presenta es original y auténtica.

Por lo tanto, todos los datos e información que acompaña en la presente tesis son veraz y no existe plagio de ninguna índole.

Así mismo, soy consciente de los datos presentados y aportes, lo cual asumo las consecuencias y sanciones que se me deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

18 Julio del 2018 .



RAMIREZ GARCIA TANIA ESTEFANY

70094373

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Para responder a la gentil deferencia que he tenido con la elaboración de la tesis, de acuerdo al cumplimiento de los lineamientos de la universidad, mi persona en calidad de estudiante de Contabilidad, de la Escuela de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, pongo a vuestra consideración señores miembros del Jurado Calificador, la tesis denominada **“La Gestión Administrativa y su influencia en el control de inventarios de la empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L., San Ignacio - 2017”**, para la revisión y evaluación de la misma, habiendo realizado una investigación de sacrificio y esfuerzo, con el objetivo de optar con la titulación profesional de Contadora.

Se reconocerán las sugerencias y aportes para la presente tesis, esperando cumplir con los requisitos necesarios y haber sido aprobado; sin embargo, como todo trabajo humano es capaz de ser perfeccionado, espero vuestra apreciación.

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión administrativa en el control de inventarios en la empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L. de la ciudad de San Ignacio.

Consta de VII capítulos como a continuación se detallan:

CAPÍTULO I: Se consideró la problemática, que permitió conocer la situación real en la que se encuentra la gestión administrativa y el control de inventarios; se planteó el problema, los objetivos, los motivos que justificaron la realización de este estudio y su importancia y los objetivos.

CAPÍTULO II: Se abordó el Marco Teórico, donde se exponen los antecedentes es decir investigaciones anteriores que tienen relación con mi tema de investigación, se presenta como Base Teórica a todo lo relacionado con Gestión Administrativa y Control de Inventarios.

CAPÍTULO III: Se aprecia el Marco Metodológico: Tipo y diseño metodológico, población y muestra, formulación de hipótesis, operacionalización de variables, técnicas de recolección, procesamiento, análisis e interpretación de los datos y cuáles son los resultados obtenidos.

CAPÍTULO IV: Denominado Análisis e Interpretación de los Resultados, se describe toda la información que se ha desarrollado en el campo de mi estudio como la entrevista, la encuesta y las diferentes simulaciones de préstamos, las cuales han sido procesadas en el software estadístico y presentado en tablas y gráficos con su respectivo análisis. Se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, así como también la contrastación de las hipótesis.

CAPÍTULO V: Denominado Propuesta de la Investigación, aquí se describe detalladamente las características, componentes, estadísticas, entre otros de la propuesta elaborada.

CAPÍTULO VI: Contiene las conclusiones y recomendaciones a las cuáles ha llegado con mi trabajo de investigación, donde expreso sugerencias respecto a la Gestión Administrativa y su influencia en el control de inventarios de la empresa materia de estudio, y finalmente, las referencias bibliográficas y los anexos.

Por lo que someto a su evaluación y consideración con el fin de cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Contador Público.

ÍNDICE

Página del Jurado	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
ÍNDICE	viii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
CAPÍTULO I.....	12
1.1 Realidad Problemática.....	13
1.1.1 A nivel Internacional.....	13
1.1.2 A nivel Nacional	18
1.1.3 A nivel Local	22
1.2 Trabajos Previos	24
1.2.1 A nivel Internacional.....	24
1.2.2 A nivel Nacional	29
1.2.3 A nivel Local	32
1.3. Teorías relacionadas al tema	35
1.3.1 Gestión Administrativa	35
1.3.2 Control de Inventarios.....	37
1.4. Formulación del Problema	44
1.5. Justificación del estudio	44
1.6. Hipótesis.....	45
1.7. Objetivos de la Investigación	46
1.6.1. Objetivo general.....	46
1.6.2. Objetivos específicos.....	46
CAPÍTULO II: METODO	47
2.1. Diseño de Investigación	48
2.2. Variables, Operacionalización	50

2.3. Población y Muestra.....	53
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validezy confiabilidad	54
2.5 Métodos de análisis de datos.....	56
2.6 Aspectos éticos.....	56
CAPÍTULO III RESULTADOS	58
ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE	86
CAPÍTULO IV DISCUSIÓN.....	89
CAPÍTULO V CONCLUSIONES.....	89
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES	92
CAPÍTULO VII: PROPUESTA	91
94	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	98
ANEXOS.....	102
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	116
AUTORIZACIÓN DE PÚBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV...	117

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión administrativa en el control de inventarios en la empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L., de la ciudad de San Ignacio – 2017. Para cumplir con este objetivo se realizó la presente investigación de tipo descriptiva y correlacional.

El fundamento teórico de la investigación precisó como variable independiente “Gestión Administrativa” y como variable dependiente “Control de Inventarios”; nuestra población y muestra utilizada para la presente investigación fueron los 5 colaboradores de la empresa y 50 clientes a quienes se les aplicó como instrumento de recolección de datos: las encuestas, observación directa y el cuestionario, obteniendo una situación clara de la implicancia directa entre la gestión administrativa y el control de inventarios, constatando las deficiencias de ésta, lo que condujo a proponer mejoras significativas.

La conclusión más importante fue haber demostrado la hipótesis con la cual se determinó que la gestión administrativa influye en el control de inventarios.

Palabras clave: Gestión Administrativa – Control - Inventarios

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the influence of administrative management on the control of inventories in Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L., in the city of San Ignacio - 2017. To fulfill this objective, the present investigation was carried out in a descriptive and correlational

The theoretical basis of the research required as an independent variable "Administrative Management" and as a dependent variable "Inventory Control"; Our population and sample used for the present investigation were the 5 collaborators of the company and 50 clients to whom it was applied as an instrument of data collection: the surveys, direct observation and the questionnaire, obtaining a clear situation of the direct implication between the administrative management and control of inventories, noting the deficiencies of this, which led to propose significant improvements.

The most important conclusion was to have demonstrated the hypothesis with which it was determined that administrative management influences the control of inventories.

Keywords: Administrative Management - Control - Inventories

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

1.1.1 A nivel Internacional

En México, en la revista *Énfasis Logística* (2013) se indica que: En la actualidad, el control de inventarios abarca gran importancia dentro de las empresas que desean incrementar su productividad con la finalidad de mantenerse competitivas dentro del mercado comercial. A pesar de que existan tendencias para que las empresas reduzcan al mínimo sus inventarios, existen argumentos vinculados con el rendimiento global de la empresa y con el tipo de calidad frente al servicio ofrecido para con los usuarios o consumidores acreditando evidentes niveles de existencias.

El autor nos comenta sobre los factores empresariales y del negocio globalizado, que han dirigido a las empresas cada vez más a jerarquizar la labor de administrar eficientemente sus recursos y procesos de control de inventarios. El objetivo de llevar a cabo un adecuado control de inventarios es importante para conocer qué ocurre en los almacenes y centros de distribución de las mercaderías en un período determinado, con la finalidad de tener un nivel de confiabilidad en la información. Así lo afirma Betanzo, E.

Además de ello en Cuba, en el artículo Scielo (2014) se señala que: La problemática del inadecuado control de inventarios comerciales, no se resuelve aplicando acciones en reducción de funciones, sino supervisando la organización que lo ocasiona. El inventario es el resultado del comportamiento de la gestión empresarial y es la consecuencia del manejo de las relaciones intra-empresariales. No solo se ve como responsabilidad de un área, sino como un proceso en el que intervienen varios factores, incluyendo la función de compras, ventas, distribución, logística, producción, finanzas e, incluso, la jurídica; incluido el nivel de excesos, faltantes o la cantidad esperada.

De acuerdo a los resultados obtenidos se verán reflejados en la economía y al servicio al cliente que han ocasionado una distinta gestión

de los inventarios en las empresas cubanas, afectando todo el proceso a partir de la inestabilidad e inseguridad del suministro y la oferta de productos y servicios, el mal manejo de información ocasionado por registros inexactos, las pérdidas como resultado del manejo inadecuado de los inventarios y la emergencia de una cadena de impagos como efecto de los deficientes resultados individuales adjuntando problemas o consecuencias de la gestión de inventarios en las empresas, es importante que al iniciar el análisis del rol de cada área en la gestión de los inventarios, incluyendo las autoridades y empresas, se den medidas que eliminen el efecto de las causas que los provocan; teniendo presente que es primordial trabajar la gestión de inventarios con una visión de integración interna y a nivel de cadena, con la finalidad de reorganizar la manera de gestionar los mismos en las empresas para lograr una racional operación que garantice un servicio al cliente más competitivo. Así lo señalan López, Gomes y Suarez.

Así mismo en Costa Rica, según el artículo El Financiero (2014) se menciona que: La problemática vinculada con inventarios, como inventarios físicos donde no guardan relación con los reportes, inventarios dañados o caducados, o excedentes de inventarios, se presentan en la mayoría de empresas, desde los negocios más pequeños hasta los almacenes de clase mundial. Sin duda, estos problemas traerán como consecuencia grandes pérdidas económicas para las empresas, y presentan una alarma de que algo está fallando. Para reconocer el origen de esta problemática es necesario iniciar un proceso de mejoramiento interno.

Cada empresa es un ambiente, con un estado diferente de factores y dificultades personalizadas interactuando entre sí. Por ejemplo, para una ferretería el principal problema de inventarios podría ser la pérdida del inventario físico debido a un mal control interno, robos por parte de los empleados que se pueden presentar durante la distribución o

almacenamiento de la mercadería. Para un restaurante, el problema podría ser el vencimiento de los productos comprados porque ordenan más a los proveedores de lo que realmente se vende, así lo certifica Barboza, L.

De igual manera en Chile, el economista Montero, R. A través de la revista Negocios Globales (2015) afirma que: dentro del mercado comercial en gran mayoría muchas empresas cometen el error de sobregirarse en tener abundante cantidad de mercaderías generadas por demandas inciertas. Lo adecuado es poder estudiar minuciosamente el comportamiento del giro comercial del negocio, de acuerdo a temporadas y otros aspectos a tener en cuenta y contar con el balance adecuado y necesario entre los factores de demanda esperados y el inventario existente, obteniendo así un alcance óptimo de la cadena de suministros y mayor rentabilidad. Para ello debemos conocer ¿Cuál es la cantidad adecuada de inventarios? ¿Qué clientes utilizan más productos? ¿Qué productos son los más necesitados?, miles de empresas se hacen diariamente estas preguntas. Donde se tiene que contar con la información necesaria para redistribuir el inventario de forma coordinada con la demanda predecible de los clientes y ofrecer un servicio de calidad y personalizado.

Realizando un buen uso de los inventarios, otro de los beneficios es disminuir las devoluciones, lo que afecta directamente a la competitividad. Al conocer el equilibrio óptimo entre el nivel de la demanda y la inversión en el inventario se puede hacer más con menos. Y eso se refleja en una mayor satisfacción del cliente y en una disminución general del stock del inventario, pero con mayores utilidades.

Dicha problemática también se evidencia en Colombia, en la revista Administración (2016) se da a conocer que: Una empresa fabricante de muebles en Bogotá, en el año 2015, logro aumentar sus utilidades en un 70% y crecer en un 5.0% en ventas, al aplicar una metodología de

administración de inventarios, cuando su sector decreció en un 28%, según fuentes del Departamento nacional de Estadística. ¿Cómo logro la compañía sobresalir la crisis?, sencillo; su gerente general comprendió que la administración de inventarios es un recurso financiero que genera resultados financieros importantes y no es, simplemente, algo para que los operarios de bodega o compras manejen un Kardex electrónico o manual.

Muchas empresas generan utilidades muy bajas o incluso pérdidas, por un inadecuado manejo financiero de los inventarios, porque tienen demasiados o porque no tienen los necesarios para atender la demanda en cada ciclo del año, mes o semanas, pero, ¿Por qué pasa esto? por tres principales razones:

- Porque la empresa desconoce el costo financiero de los inventarios y su pacto en el flujo de caja y en las utilidades.
- Por falta de conocimiento en cuanto al comportamiento y giro que presentan las ventas de cada producto en el año.
- Porque no cuentan con las herramientas tecnológicas para un adecuado control y de esa manera lograr una buena administración de inventarios, muy diferente a la simple entrada y salida del Kardex.

De esa forma, uno de los comportamientos claves y centrales, para que una empresa genere utilidades, es que los inventarios coincidan con sus ventas, de manera que aquel sea el mínimo necesario para obtener la demanda. En Colombia la problemática común es el adecuado Manejo de los Inventarios, la mayoría de empresas cuentan con inventarios que inventarios que están muy por encima o por debajo de la real demanda; dando lugar a que su capital de su empresa se encuentre ocioso y enterrado, forma clara de que de una u otra forma afecta directamente el flujo de caja y va en contra de las ganancias y pierden oportunidades de vender y peor aún, pierden clientes. Una empresa que administra bien sus inventarios crea valor, más de lo esperado en el negocio y genera excelentes utilidades; pero para ello necesita una eficaz administración de

sus inventarios, así lo afirma Gonzalo, J.

Cortázar (2010), en su teoría titulado “Estrategias de gestión administrativa para el desarrollo de una cultura tributaria en América Latina”, propone tres estrategias para reforzar las acciones de la administración tributaria y consiste en: a) Acciones de publicidad y difusión sobre los valores que deben motivar a la comunidad a cumplir con sus obligaciones tributarias, b) Acciones de formación en valores ciudadanos a nivel medio escolar y c) Acciones de formación de conciencia tributaria en colectividades específicas. Esta investigación, se engloba a través de enseñanza y concientización en los ciudadanos en general, sobre la importancia de los tributos, para el desarrollo de los pueblos, ya que al obtener ingresos propios más eficientes, podrán mejorar la calidad de vida de la población, con mayor número de centros educativos, de salud, ambientales, entre otros.

Pérez Rodríguez, F. (2014) en su investigación acerca “Estrategias de gestión administrativa en municipalidades” Balanyá, Chimaltenango de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Indica El desarrollo y progreso municipal se puede mostrar en diferentes y amplios aspectos, sin embargo se tomará en cuenta el ámbito de planeación del desarrollo municipal, el cual es una actividad de racionalidad administrativa encaminada a prever y adaptar armónicamente las actividades de gestión básicas de las municipalidades, en especial las metodologías en el proceso de acompañamiento y apoyo, así como establecer las bases de una carrera administrativa como una estrategia de gestión administrativa municipal. En la actualidad existe una deficiente organización municipal, derivado a que los colaboradores no ejecutan sus funciones, evidenciando debilidades en la gestión municipal, duplicidad de funciones, desorganización y evaluación de gestión del recurso humano, por lo tanto, se desarrolló un estudio dentro de la línea de investigación de gestión municipal, el cual forma parte del desarrollo local.

1.1.2 A nivel Nacional

Valencia, A. (2016), manifiesta: “Con una gestión ordenada supervisada y controlada de inventarios, las empresas obtendrán mayores márgenes de utilidades, en cambio, los empresarios peruanos aún son conscientes de su real y gran importancia, lo cual les permite tener como resultados finales de sus operaciones grandes pérdidas significativas en el mercado.”

Valencia, A. (2016) afirma “En el caso de las PyMEs, la situación es diferente. Estas empresas tienen entre el 20% y 30% de pérdida de stock debido a la inadecuada gestión de inventarios. En cambio, para el experto en logística, estas cifras serían mucho mayores. En ese sentido, recomiendo a las pequeñas empresas empezar con un control de inventarios desde lo más pequeño que se tenga y que a medida que vaya incrementando su stock debería incrementar sus niveles de control”.

“Se dice que tener todo en un sistema de control es controlar la empresa, es el valor que tenemos que pagar para mantener un adecuado orden de inventarios, ya que la problemática común de los inventarios es la informalidad en la ejecución de las transacciones”, como afirmó Valencia, A. (2016)

“Se ha vuelto algo habitual realizar los movimientos sin un registro o aplazarlos para otro momento, cuando en realidad los productos deben ser registrados en su momento dado”, señaló Valencia, A. (2016)

“Toda empresa debe empezar por asignar procedimientos y mecanismos de registro. Enseguida, categorizar sus productos en los niveles necesarios de acuerdo a su rubro, según la demanda. Deben comprender, que las mercaderías más importantes requieren mayor control y stock de seguridad. Y lo más importante: el inventario debe ejecutarse cíclicamente siguiendo la categorización de sus productos y evitar que se presenten faltantes o sobrantes de mercadería; donde esto afecta

directamente en el factor económico de una empresa”, afirmó Valencia, A. (2016)

En el ámbito peruano, en la revista GS1 Perú (2010), el experto señala que: Con una adecuada gestión de inventarios, las empresas obtendrán mayor margen de utilidades, sin embargo, los empresarios peruanos todavía no toman conciencia de su real importancia, lo que ocasiona pérdidas significativas en el mercado comercial- económico, además de ello afirmó que en el país sólo dos de cada diez empresas tienen una gestión efectiva de inventarios o están iniciando ese esquema de cambio.

El Perú debe visionarse a convertirse en un país de empresas de clase mundial, donde se desarrolle el control de inventarios como una cultura empresarial dando lugar a una estructura altamente organizada. En el caso de las Pymes, el experto afirmó, que estas empresas tienen entre el 20% y 30% de pérdida de stock debido a inadecuada gestión de control en inventarios.

De la misma forma, en el diario de Economía y Negocios - Gestión (Perú) el presidente de la Asociación Peruana de Finanzas (APEF), explicó que: Mantener salvaguardados los inventarios con una justificada rotación de los mismos relativamente es bueno, incluso en periodos de bonanza, pero cobra mayor relevancia en las crisis. Las empresas tienen que tener en cuenta que dentro de sus inventarios si existe mercadería que no se vende no permitir que se deteriore y en último de los casos se debe rematar, descontar o castigar, donde la eficiencia en el manejo de sus inventarios y de sus cuentas por cobrar tiene que ser minucioso, según manifiesta (Gómez, 2014).

Además de ello Valdés, A. (2012). En el artículo denominado Necesidad de controlar la logística de la revista Conexión ESAN señaló que: Administrar el patrimonio de alguna institución o empresa es necesario

que quienes la dirijan tengan información oportuna y veraz y confiable sobre la situación y el estado de los bienes que la conforman, con la finalidad de mantener el control conveniente y establecer las proyecciones adecuadas que puedan garantizar un eficiente manejo y control de la organización y su funcionamiento.

Además se hace mención que la falta de información confiable y realista sobre la manera en la que se invierte el dinero dentro de las áreas ejes de una organización o empresa y al no contar con los instrumentos y materiales adecuados para controlar fiscalizar este tipo de áreas que son el motor dentro de una empresa, tener en cuenta que no verlo desde un panorama dentro de los registros contables de las operaciones dadas o generadas en determinados tiempos o periodos, sino desde el punto de vista dentro de los aspectos netamente técnicos, que faciliten a las operaciones logísticas comerciales, industrial y/o de servicios brindar una información de inventario adecuado para hacer frente a las diferentes problemáticas que se puedan presentar dentro de una empresa; el estado de endeudamiento de la empresa a través de las compras o adquisiciones; el proceso de recepción/entrega de los productos y su respectivo almacenaje.

Hace algunos años, el autor tuvo la oportunidad de diseñar una herramienta metodológica de apoyo a la evaluación del área logística, a la Administración Logística (MEDAL), cuyas múltiples aplicaciones en diferentes entidades de tipo industrial, comercial y de servicios, tanto en el Perú, como en el extranjero, ha permitido efectuar diagnósticos acertados sobre la problemática del área, obteniéndose conclusiones y recomendaciones de invaluable que se le denominó Metodología de Evaluación y Diagnóstico de la utilidad para la gestión empresarial, que permitieron en su momento, adoptar decisiones apropiadas a las circunstancias encontradas en cada realidad.

Habiendo previamente analizado la importancia de poseer un método de control de inventarios en las empresas para un mejor control, se

debe mencionar que la empresa ferretera Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L, objeto de estudio de la presente investigación se encuentra ubicada en la Provincia de San Ignacio, y departamento de Cajamarca, con RUC N° **20539020570** acogida al Régimen General del Impuesto a la Renta; durante más de 11 años se ha dedicado a la comercialización tanto al por mayor y menor de toda clase de productos de ferretería como materiales para la construcción, materiales eléctricos, sanitarios y pintura en general siendo la empresa líder en la zona donde desarrolla su actividad comercial.

La empresa en mención adquiere sus productos en la ciudad de Chiclayo cuyos principales proveedores son la empresa ferretera River Import S.A.C, Corporación Bim S.A.C, Ferronor S.A.C, Ferromat S.A.C, Inversiones Mocce S.A “Ladrillos Lark”, Cofesa S.R.L y Cofena S.R.L; dicha mercadería es trasladada a la provincia de San Ignacio contratando el servicio de transportes Juan Guerrero Distribuciones E.I.R.L; la mercadería ingresa a almacén con guía de remisión, el encargado Recepciona la mercadería sin tener ningún criterio para ubicarla generando desorden en almacén, nuestros clientes son: el público en general, ferreterías y sector público.

Asimismo la referida empresa, no cuenta con un control de inventarios por tanto se desconoce si existe mercadería vencida, exceso de mercadería o déficit, que no está contabilizada originando confusión en las existencias físicas al no coincidir con la documentación; además en la empresa no existe personal capacitado que realice la función de controlar las entradas y salidas de la mercadería, esta función la realiza cualquier miembro de la empresa generando un impacto negativo en la gestión administrativa.

Otro de los problemas suscitados en la empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L es el desconocimiento del margen de utilidad o de pérdida de la empresa; ante dichas deficiencias en el control de inventarios,

se deberá implementar un Kardex de almacén y BINCARD, capacitar al personal encargado para el manejo del control de las existencias, además de analizar y proponer que método resulta más apropiado y eficiente para mejorar la gestión administrativa y operativa de la empresa.

Peñaloza (2014) mencionó que muchas empresas no cuentan con políticas de gestión administrativa, por lo que resulta un factor esencial. Dentro de una empresa esta muestra la facultad de autoridades y las responsabilidades que se representa en un documento formal; la gestión del gerente es establecer la estructura organizacional y definir los requerimientos necesarios, en la medida que encomiende responsabilidades está dependerá de su visión, la preparación y adiestramiento en el campo laboral. En cuanto, a las empresas pequeñas no existe la necesidad de acomplejar este sistema de control interno, por lo que debería ajustarse íntegramente a las necesidades y sus principales requerimientos.

La entrevista, es útil debido a que brindó los alcances necesarios, para diseñar un reglamento interno en donde se delegue correctamente las funciones de los diferentes trabajadores; no importa el tamaño ni el rubro de las empresas estas tienen que tener un control adecuado de sus operaciones para conocer si la empresa marcha correctamente.

Quispe (2014) en Juliaca mencionó que “Una gestión administrativa deficiente se presenta por la carencia de liderazgo, motivación para realizar trabajos en equipo, los cuales conllevan a una deficiente gestión de calidad y poca praxis de una cultura organizacional óptima” (...).

1.1.3 A nivel Local

Los inventarios se constituyen en uno de los ítems más relevantes en el Estado de Situación Financiera, en especial para las empresas que comercializan bienes, sean estas comerciales o industriales, sin considerar su tamaño, los inventarios son lo que se denomina el “Core business” ya

que representan el soporte operativo de la actividad principal de la empresa.

La empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L, ubicada en la provincia de San Ignacio en Jr. Santa Rosa Cdra. 5, dedicada al rubro de comercialización de mercadería terminada en materiales de construcción en general, desde el año 2007 que inicio sus actividades operacionales no cuenta con un inventario de mercaderías que son indispensables para el desarrollo de sus operaciones diarias.

La empresa no ha desarrollado y formalizado de manera suficiente las medidas organizativas que le permitan tener una estructura de control bien definido, que le garantice el adecuado uso y manejo del inventario en el almacén, así como de las áreas relacionadas con éste, tales como: compras, contabilidad, etc.

Mediante un estudio previo realizado en la empresa, ésta carece de controles en cuanto al manejo de sus inventarios que le permitan lograr una mayor eficiencia en el desarrollo de sus operaciones; es decir, el problema de la empresa es que no cuenta con un adecuado control de inventarios, presentando faltantes y sobrantes de mercadería, caducidad de productos, no hay rotación, deterioro de las mercaderías, y posibles contingencias tributarias, lo que implica que no se llegue a cumplir los objetivos trazados.

En la empresa Corporación Jesucristo Cautivo SRL se registran una serie de deficiencias, como faltantes y sobrantes de mercaderías en el almacén, así como artículos deteriorados por la falta de cuidado al momento de almacenar o entregar. Así mismo, no se cuenta con controles internos establecidos durante el manejo de los inventarios reflejando una falta de organización en los procesos de entrada, almacenamiento y salida de la mercadería.

En consecuencia, es necesario que la Empresa Corporación Jesucristo Cautivo SRL, adopte un Sistema de Control Operativo, estableciendo medidas y estrategias organizativas que permitan un adecuado control, protección y seguridad de los bienes inventariados, dando como resultado una mayor eficiencia y eficacia de las actividades empresariales y una mejor posesión en el mercado de la Provincia de San Ignacio.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1 A nivel Internacional

Andrade, R y Gordillo, D. (2015). En su tesis de investigación denominada “Propuesta de elaboración de un manual de control interno basado en el modelo coso, para los procesos de: control de inventarios, compras, ventas y talento humano aplicado a la Ferretería Lucas & hijos del Cantón Cañar - Ciudad Cuenca” (Ecuador), para optar el título de Ingeniero en contabilidad y Auditoría en la Universidad de Cuenca, llegaron a las siguientes conclusiones:

- La inexistencia de un sistema de control interno en la ferretería Lucas & Hijos. Ha generado problemas en el correcto funcionamiento de los distintos departamentos y cuantiosas pérdidas económicas debido a un manejo inadecuado de los recursos.
- La Ferretería Lucas & Hijos no cuenta con los fundamentos básicos como un organigrama, visión, misión, objetivos y valores institucionales que les dé un rumbo a seguir, mucho menos con manuales de control interno.
- En Ferretería materia de estudio, en la actualidad presenta muchas debilidades en cuanto a seguridad para salvaguardar sus mercaderías produciendo con esto grandes pérdidas para el local.

- No existe el número de personal suficiente para cubrir las funciones que se desempeñan en la ferretería Lucas & Hijos provocando con esto una debilidad segregación de funciones siendo esta la mayor debilidad en su control interno.

Hernández, A. & Torres, D. (2015). En su investigación titulada “Propuesta de mejora en el sistema de control interno del inventario de la empresa Ferretería CENPROFOT C.A”; para lograr eficiencia en el control de existencias de materiales y productos fotográficos- Barbura (Venezuela), con la finalidad de optar el título en Administración Comercial, en la Universidad Bicentenario de Aragua – Venezuela, indicaron las siguientes conclusiones:

- El origen del problema radica en la falta de identificación, clasificación, codificación y control del manejo de los materiales por la falta de implementación de formularios y formatos adecuados en la aplicación y desarrollo de inventarios continuos, compras de insumos y desincorporación de mercancía deteriorada; lo que produce que las operaciones diarias de inventarios se realicen sin soportes adecuados, lo cual genera confusión al personal que opera en el área involucrada.

- La falta de segregación de funciones, delimitación de responsabilidades; es decir que los procedimientos de inventarios físicos y continuos y el proceso de compra, son desarrollados por el personal no autorizado, la usencia de procedimientos básicos correctamente definidos, por lo que se observa la desorganización en el área del almacén, ya que la mayoría de los materiales y productos fotográficos no tienen un sitio específico de almacenamiento, lo que genera desorden y congestionamiento en dicha área; todo eso trae como consecuencia pérdida de clientes e índole monetario como robo, pérdida de tiempo al ubicar la mercancía, lo que ha ocasionado ciertas dificultades al momento de organizar, comprar o vender mercancía.

Sierra, D. (2016). En su tesis “Propuesta de mejoramiento de procedimientos para el control de inventarios aplicado en la empresa Ferretera Variedades S.A.- Quito” (Ecuador), para optar el título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría en la Universidad de San Francisco, concluyó que:

- La empresa Variedades S.A., no cuenta con una adecuada segregación de funciones, por lo que varias actividades se concentran centralizadas en pocas personas e impiden que estas se desarrollen plenamente en las tareas asignadas al departamento que trabajan.
- El departamento de contabilidad no cuenta con el suficiente personal para el desarrollo de las funciones y responsabilidades asignadas a él, lo que provoca deficiencia en los controles internos.
- El departamento de comercialización no hay una preocupación sobre el estado de satisfacción que obtiene el cliente y en especial el consumidor final de las prendas lo que ocasionaría la pérdida del cliente para futuros contratos.

Zarate, M. (2012) en su tesis “Plan Estratégico para mejorar la Gestión Administrativa, de la empresa Ferretera Aguilar Torres S.A” para optar el título en Ingeniera de Administración de Empresas, en la Universidad Central del Ecuador – Ecuador.

En el siguiente trabajo de investigación el autor llegó a la conclusión que la empresa Ferretera Aguilar Torres S.A. no cuenta con una estructura organizacional que le permita mejorar sus recursos, y generar resultados positivos además no cuenta con una correcta división del trabajo por lo cual no se han determinado las responsabilidades que le competen a cada uno de los funcionarios ni la relación entre las diferentes unidades administrativas; la empresa no tiene definida una propuesta de valor que mantenga y atraiga a los clientes, pues no están establecidos los procesos y procedimientos que guíen las actividades y así contar con un mejor control y cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Garcés, E. (2013) en su tesis “Plan de mejoramiento de la Gestión Administrativa, Operativa, y Contable de la Ferretería Los Laureles S.A.” para optar el título de Mercadeo y Negocios Internacionales, en la Universidad Autónoma de Occidentes Santiago de Cali – Colombia. En la siguiente tesis se llegó a la conclusión que: la Gestión Administrativa de la Ferretería Los Laureles S.A., se manejan bajo los requisitos que dispone el Estado, la Ferretería no cuenta con un manual de funciones que limite responsabilidades con sus empleados, la dirección es autocrática y el negocio no se encuentra formalizado, como acciones correctivas, que llevan a mejorar la Gestión Administrativa y de calidad.

Se propone que la Ferretería materia de estudio, mejore su gestión administrativa, porque son mecanismos para medir la satisfacción de los usuarios, componentes de participación de los empleados de la ferretería con canales de comunicación y toma de decisiones del propietario del negocio, mecanismos de sugerencias, logísticas e infraestructuras, por lo tanto, se necesita un mayor control de gestión administrativo.

En República Dominicana, Andrade, W. (2014) en su tesis “*Sistema de control interno y gestión de inventarios en la empresa Ferretería Calidad en la ciudad de Santiago*”, para optar el Título de Auditor en la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, de la ciudad de Santiago, República Dominicana. La empresa se dedicada a vender repuestos en general. Debido al crecimiento económico que ha tenido la empresa se presentaron problemas en el control de la mercadería, al momento de la clasificación de los productos, el ingreso - salida del almacén; existió pérdida, daños en los accesorios, no hubo rotación de inventarios, en ocasiones se quedó sobre stockeados con mercadería muy antigua sobre todo al momento de inventariar, faltó mercadería con montos inexactos, reportes desactualizados y ausencia de manual de funciones, pudiendo acarrear que la empresa quede en la bancarrota por el descontrol que existe.

La Metodología utilizada es modelo cualitativo y cuantitativo acceso a fuentes bibliográficas, y visitas de campo; tipo descriptiva – explicativa que consistió en detallar los procesos de inventario con una población y muestra de 10 personas en donde se entrevistó y encuestó. Se concluyó que a través de la implementación de un sistema de control se puede llegar a contrarrestar estos problemas basados en el enfoque COSO I de acorde a las necesidades siguiendo una serie de procedimientos, políticas y toda actividad tenga el respaldo de documentos, un control constante a fin lograr una buena gestión.

La investigación, es útil en mi investigación porque se conoció a través de cuestionarios las falencias, las causas por la cual se estuvo originando una mala gestión y orientar mediante estrategias, para la mejoría de la organización, además que se pudo obtener información veraz de las operaciones que realizó.

Armijos, M. (2016) en su tesis *“La gestión administrativa y su impacto en la comercialización de repuestos automotrices de la importadora Imfrisa periodo 2010- 2015”*, Ecuador, el problema se presentó en la reducción del nivel de ventas, sector que ha sido afectado por el crecimiento de las cargas tributarias, lo que ocasionó que el precio de ventas de estas autopartes y en consecuencia los clientes no tengan la capacidad económica de comprar estos bienes. La investigación es de campo, método deductivo, siguiendo procesos de observación, encuestas con una población de 157 clientes. En las conclusiones tenemos que la disminución de nivel de ventas se debe al incremento de la tarifa de precios originado por el alza de cargas impositivas. Para ello la aplicación de estrategias tiene que adecuarse a un promedio de precio que esté al alcance de los clientes; incentivos económicos; publicidad, para la captación rápida de clientes y mejorar el volumen de sus ventas.

1.2.2 A nivel Nacional

Julca, E. (2016). En su investigación científica de pregrado titulada “Desarrollo e implementación de un control de inventarios para lograr el control y la minimización de mermas en la empresa Ferretería Sol S.A.C en la ciudad de Trujillo” (Perú), para optar el título profesional de Contador Público, Universidad de Trujillo, arribo a las siguientes conclusiones:

- El control de inventarios es una de las más importantes políticas que una empresa debe tener y esto reside en el objetivo primordial de toda empresa: obtener utilidades. La carencia de un control de inventarios en la empresa Ferretera Sol S.A.C., ha traído como consecuencia que la empresa no pueda conocer cuáles son sus mermas anuales y por lo tanto no pueda implementar controles para tratar de minimizarlas, causando así un fuerte impacto sobre las utilidades.
- La empresa objeto de estudio no cuenta con un manual de organización y funciones debidamente difundido y manual de políticas y procedimientos para cada área; esto ha hecho que las funciones sean informadas en forma verbal. Como consecuencia de ello, se ha observado duplicidad de tareas, pérdida de tiempo y bajo rendimiento de los trabajadores, todo esto se ha visto reflejado en pérdidas financieras por errores en la operatividad y robos. Esto demuestra que poco servirá trabajar con ahínco y generar mayores ventas si parte de éstas son absorbidas por pérdidas ocasionadas en descuidos y carencias de controles.
- El movimiento de existencias en toda empresa debe ser controlado rigurosamente mediante un registro efectivo y confiable. Lamentablemente la empresa Sol S.A.C., no cuenta con un Kardex que le permita conocer con exactitud las entradas y salidas de las existencias, por lo tanto, no se verifican los saldos actuales de cada producto.

Silva, F. & Sánchez, J. (2016). En base al diagnóstico y análisis realizado en su investigación designada “Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la Ferretería A & A S.A.C de la ciudad de Trujillo -2015” (Perú), con el fin de obtener el título profesional de Contador Público en la Universidad Nacional de Trujillo, establecieron las siguientes conclusiones:

- Ante la falta de una estructura organizativa definida en la empresa y por la ausencia de un Manual de Organización y Funciones, se diseñó la estructura organizativa a nivel de almacenes definiéndose las obligaciones del personal que integran esta área.
- El personal de almacenes tiene un nivel de educación bajo para el trabajo que realizan, por lo que están en proceso de aprendizaje gracias a capacitaciones otorgadas por la empresa, existiendo un alto grado de compromiso con la labor que desempeñan dentro de la misma.
- Con la inversión en equipos y maquinarias se logrará optimizar los tiempos en los procesos realizados en los almacenes; además, que permitirá estar al día con la información dando oportunidad a tomar buenas decisiones o medidas preventivas para mejorar la gestión.
- Se encontraron deficiencias en los procesos dentro de los almacenes, por lo que se definieron y documentaron, teniendo claro la secuencia de actividades a realizar por cada uno y permitiendo un mejor control de los inventarios.
- En los almacenes se encontró desorganización; ya que los materiales no tenían un sitio específico de almacenamiento, lo que generaba desorden y congestionamiento en dicha área. Esto nos conllevó a proponer una buena distribución física de los almacenes y llevar en práctica la Filosofía de las 5S que permitió tener más orden y cuidado

en la manipulación de los materiales sin que eso lleve a pérdidas por deterioro.

Ramírez, F. y Roalcaba, J. (2016). En su tesis titulada “Sistema de control de inventarios para mejorar la gestión administrativa de la empresa Ferretería Los Amigos S.A.C.” Universidad Señor de Sipán, Chiclayo-Perú, con el objetivo de graduarse como Contador Público concluyeron:

- La empresa comercial Ferretería Los Amigos S.A.C. no cuenta con un sistema de control de inventarios debido a que el administrador se basa en los años de experiencia para controlar sus inventarios. El administrador solo utiliza el método del cálculo o un aproximado de las existencias en el almacén, teniendo en cuenta su experiencia adquirida.
- La gestión administrativa de la empresa se lleva de manera empírica puesto que los propietarios no tienen nociones adecuadas sobre la administración de una empresa, ya que adolece de una serie de problemas como el control de inventarios, que hace que la gestión se realice de manera reactiva ante cualquier problema.
- La empresa comercial no planifica sus actividades puesto que no tiene objetivos establecidos hacia dónde dirigir sus esfuerzos.
- La empresa no tiene funciones definidas o personal asignado que este encargado del área de almacén, ya que todos los trabajadores tienen acceso a ello sin que se pueda responsabilizar de alguna manera las pérdidas que se registran.
- La empresa no aplica ningún método de valuación para los inventarios, desconociendo el costo real y el stock en un momento determinado.

Carhuapoma & Melendez (2014) en la tesis titulada *“Propuesta de un control interno a las operaciones comerciales para mejorar la gestión administrativa de la empresa Ferretera Adventista EIRL. Chiclayo - Pimentel 2013”*, el problema surgió en la falta de: un eficiente control; personal idóneo que ayude a orientar y administrar mejor el negocio. Como causas del problema se determinó que los empleados tienen vínculo familiar por lo que se cree que no hay la necesidad de realizar controles, (depósito de confianza); falta de manuales que desconocen los trabajadores. Se aplicó un tipo de investigación descriptiva analítica, la cual se realizó a una población de 5 trabajadores, con instrumentos como guías de entrevista y fichas documentales.

Llegando a la conclusión de proponer un control interno en las operaciones comerciales, que logrará reducir riesgos, malos manejos e irregularidades; con la aplicación de esta propuesta ayudará a mejorar la gestión administrativa, la cual llevará al cumplimiento de los objetivos.

La investigación es importante; sin embargo, ha dejado espacios vacíos, acerca de la incidencia de esta propuesta de control interno, en cuanto a mi investigación me ayudó a poder orientar la dirección de los objetivos propuestos.

1.2.3 A nivel Local

Para Bonilla, J. & Silva, C. (2015). En su trabajo de investigación denominada “Evaluación del sistema de control de inventarios, basado en el modelo PEPS. Para mejorar la gestión administrativa de la empresa Ferretería Todos los Santos SAC, del distrito de Lajas- Chota” (Perú), con la finalidad de optar el título de Contador Público, en la Universidad Nacional de Cajamarca, arribaron a las siguientes conclusiones:

La empresa, no cuenta con un buen control interno de inventarios, debido a que existe un desorden administrativo, ya que en el área de almacén no tienen definidas sus funciones y asimismo no posee un sistema practico para el control, y por lo tanto da origen a la mala

organización dentro de la misma, lo que trae como consecuencia inconsistencia en la información financiera y contable.

En el área de almacén, existen errores en la documentación de entradas y salidas, ya que no cuenta con una verificación de lo que se encuentra en registro y en lo físico, ocasionando algunas veces que se adquiera productos que existen en el almacén y no era necesario adquirir.

En la Empresa, su personal que está a cargo del área de almacén no cuenta con la capacitación necesaria, lo cual ocasiona deficiencias en su control interno de inventarios, causando el descontrol de productos, mala utilización del dinero, compra de productos ya existentes y todo ello encamina a una mala gestión.

Ipanaqué, I. y Torres, L. (2014). En su tesis de investigación designada “Propuesta de un sistema de control de inventarios para mejorar la toma de decisiones financieras y de mercado en la empresa Ferretería Tovall S.A.C. de Cutervo” (Perú), con el fin de optar título de Contador público, en la Universidad Nacional de Cajamarca, concluyeron:

- La empresa Ferretera Tovall S.A.C de Cutervo no aplica un sistema de control de Inventarios a los diversos productos (pinturas) que comercializa, por lo que no se determina la cantidad real su “stock” de manera oportuna.
- De acuerdo con la información obtenida de la encuesta respectiva, el personal de la empresa está convencido de los problemas en el control de inventarios, situación que no permite manejar información precisa y veraz para satisfacer a los clientes.
- El porcentaje de realización de un inventario físico en la Ferretería Tovall S.A.C, por parte de los encargados de hacerlo, es deficiente, porque solo un 50% lo realiza de vez en cuando y un 17% no lo realiza nunca.

- El control de ingresos y salidas de mercadería (compras y ventas) en la referida empresa igualmente es muy deficitario, porque el 67% de los trabajadores afirmo que a veces realiza dicho control sin mayores directivas o cuidados.
- No existe una frecuencia preestablecida o con criterio comercial para realizar la solicitud de pedidos de los productos, que puede ser semanal, quincenal o mensual.

Urbina, N. (2016). En su tesis *“Sistema de control interno contable y su incidencia en la gestión Administrativa y financiera de la Ferretería Cristo Morado S.A., 2015”*, para optar el título de Contador Público, en la Universidad Nacional de Cajamarca – Perú. En el trabajo de investigación realizado se llegó a la conclusión que recomienda al propietario de la Ferretería, plantear, implementar y evaluar un sistema de control de inventarios que se constituya en el instrumento facilitador del logro de las metas y objetivos, con el fin de salvaguardar los bienes.

Asimismo, este sistema de control permitirá registrar las cantidades de mercaderías existentes y para establecer el costo de la mercadería vendida y las existencias de almacén.

Mechán & Vásquez (2013) en la tesis denominada *“Aplicación de un programa de control interno para optimizar la gestión administrativa de la empresa Ferretería El Cristal SA. Chiclayo 2013”*; para optar el Título Profesional de Contador Público en la Universidad Señor de Sipan; se observó deficiente ambiente de control, y en los procesos operativos. Metodología empleada, descriptiva, explicativa y propositiva; diseño no experimental de tipo transversal, donde se procedió a describir y explicar los acontecimientos económicos; la muestra consistió de 17 trabajadores, empleó técnicas de observación, encuestas, que fueron ingresadas al programa SPSS. La conclusión final se demostró que es una gestión administrativa deficiente por lo que no se cumplen con los procesos de

administración; los trabajadores desconocen acerca de la estructura orgánica y del manual de funciones.

Roque, J. (2016), en su tesis denominada “*Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la Ferretería San Martín – Chiclayo*”, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Señor de Sipan.

Señaló que la empresa ha crecido rápidamente y no se ha estructurado un plan de gestión, ausencia de estructura organizacional, poco personal para abastecer los pedidos de los clientes, inapropiada área de abastecimientos, sin control de la mercadería; tiene como objetivos proponer estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio. Investigación de tipo descriptiva, propositiva, diseño no experimental. Se concluye que el nivel de gestión equivale a 53% por los servicios brindados, un 64% de los trabajadores están de acuerdo en la aplicación de estrategias; este se basa de acuerdo al modelo Fayol para que haya mejoría tanto a nivel empresarial y atención al cliente.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1 Gestión Administrativa

Concepto:

La Gestión Administrativa es manera en la de cómo se emplean los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados. Llevándose a cabo por 4 funciones específicas: planeación, organización, Dirección y Control.

La gestión empresarial es aquella actividad empresarial que, a través de diferentes individuos especializados, como ser: directores institucionales, consultores, productores, gerentes, entre otros, y de acciones, buscará mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o de un negocio.

Beltrán (como se citó Chilibringa, 2013) determina “es el conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro previamente establecido. El concepto de gestión está asociado al logro de los resultados, por eso es que no se debe entender como conjunto de actividades sino de logros”.

Gestión por competencias

Alles (como se citó Chilibringa, 2013). “Este tipo de gestión crea una estrategia para administrar los recursos humanos de una organización y alinearlos con la estrategia del negocio. Cuando esta modelización se hace correctamente, conforma un sistema de ganar – ganar, ya que es beneficiosa tanto para la empresa como para sus colaboradores”.

Competencias

“Las competencias son repertorios de un comportamiento que algunas personas dominan mejor que otras, lo que las hace más eficaces en una situación determinada. Estos comportamientos son observables en la realidad cotidiana del trabajo, e igualmente en situaciones de test. Ponen en práctica, de forma integrada, aptitudes, rasgos de personalidad y conocimientos adquiridos” (Levy, 2016, p. 61)

Spencer & Spencer (2003, p. 114), agrupan las características de los tipos de competencia como sigue:

Motivación. Las cosas que una persona piensa o desea consistentemente y esto causa realizar una acción.

Características. Características físicas y respuestas consistentes a situaciones o información.

Concepto de uno mismo. Las actitudes, valores o imagen propia de una persona.

Habilidad. La capacidad para desempeñar cierta tarea física o mental”.

Gestión del conocimiento

Bonilla (como se citó Chilibringa, 2013) define este concepto bajo la siguiente apreciación. “Se puede concluir que la gestión del conocimiento

es un conjunto de procesos aplicados que permiten que el capital intelectual de una empresa aumente de forma significativa, mediante la gestión de sus capacidades, con el objetivo final de generar ventajas competitivas y mejora continua”.

Capacitación

Thompom, (2015, p. 1), en su tesis Capacitación del Recursos Humano como factor de desarrollo, concluye, “La capacitación no debe verse como un gasto más de las empresas, sino como un beneficio a corto plazo ya que es una fórmula que responde a las necesidades de la empresa para desarrollar sus recursos y mejorar la calidad en el ámbito laboral en general.”

1.3.2 Control de Inventarios

Definición de inventarios

El autor Willian Laveriano (2010), menciona que la definición de inventarios “Se define como el registro documental de los bienes tangibles que se tienen para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización (materias primas, productos en proceso y productos terminados). También se define como un amortiguador entre dos procesos: el abastecimiento y la demanda, donde el proceso de abastecimiento contribuye con existencias, mientras que la demanda consume las mismas existencias.”

Según la NIC 2 Inventarios, “son activos:

- (a) poseídos para ser vendidos en el curso normal de la operación;
- (b) en proceso de producción con vistas a esa venta; o
- (c) en forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción, o en la prestación de servicios...

Entre los inventarios también se incluyen los bienes comprados y almacenados para su reventa, entre los que se encuentran, por ejemplo, las mercaderías adquiridas por un minorista para su reventa a sus clientes, y también los terrenos u otras propiedades de inversión que se tienen para ser vendidos a terceros. También son inventarios los productos terminados o en curso de fabricación mantenidos por la entidad, así como los materiales y suministros para ser usados en el proceso productivo...”

Control de inventarios

Según Willian Laveriano – Actualidad Empresarial N° 198 (2010), esta definición “Consiste en el ejercicio de control de las existencias; tanto reales como en proceso de producción y su comparación con las necesidades presentes y futuras, para poder establecer, teniendo en cuenta el ritmo de consumo, los niveles de existencias y las adquisiciones precisas para atender la demanda”.

Importancia del Control de Inventarios

Según el autor Willian Laveriano, nos dice: “Tener un adecuado registro de existencias no es simplemente hacerlo porque las empresas grandes lo hacen, porque el contador lo pide o porque los necesitamos para armar un balance general. El objetivo principal es contar con información suficiente y útil para minimizar costos de producción, aumentar la liquidez, mantener un nivel de inventario óptimo y comenzar a utilizar la tecnología con la consecuente disminución de gastos operativos, así como también conocer al final del periodo contable un estado confiable de la situación económica de la empresa.

En la MYPE el control de inventarios es pocas veces atendido, lo que no permite tener registros fehacientes, políticas o sistemas que ayuden a esta fácil pero tediosa tarea de inventariado”.

Tipos de Inventarios

Müller M. (2014). Define a los tipos de inventarios así:

1.- Inventario de Productos Terminados:

Se trata de inventarios que agrupan todos aquellos productos transformados y manipulados por la empresa mediante los procesos de producción. Estos productos se almacenan a la espera de ser vendidos.

El nivel de estos inventarios se ve directamente afectado por la coordinación existente entre la producción y la demanda. Desde los departamentos financieros deben animarse las ventas mediante estímulos en los créditos, a fin de facilitar la obtención de efectivo.

2.-Inventario en Transito:

Es el inventario en camino de un lugar a otro. Podría aducirse que los productos que se trasladan en el interior de una instalación son inventario en tránsito; sin embargo, el significado común del concepto hace referencia a artículos que están dentro del canal de distribución hacia o desde usted o se encuentran en camino desde sus instalaciones hacia el cliente.

3.- Inventario de Materia Prima:

La industria necesita artículos y materiales para poder producir. Estos elementos (materias primas) son adquiridos en grandes cantidades para su posterior manipulación y necesitan estar almacenados con el fin de poder disponer de ellos con comodidad.

Se denominan inventarios de materias primas a aquellos que están constituidos por los productos que van a ser procesados. Los inventarios de este tipo transmiten información relativa a la producción prevista y a su estacionalidad, a la eficacia de la planificación y la seguridad de las fuentes de suministros.

4.- Inventario de productos en Proceso:

Están formados por los bienes en proceso de manufactura, es decir, por aquellos artículos que están siendo utilizados durante el proceso de producción. Se trata de productos parcialmente terminados.

Este tipo de inventarios aumentan su valor en la medida en la que el producto se va transformando y rematando. Su cuantificación tiene en cuenta no solo la cantidad de materiales, sino también elementos de otra índole como la mano de obra y los gastos de fabricación aplicables a la fecha de cierre.

La duración del proceso productivo afecta directamente a este tipo de inventarios. La rotación puede incrementarse si se reduce el periodo de producción, valiéndose para ello de dos fórmulas: el perfeccionamiento de las técnicas de ingeniería que aceleran el proceso de producción y la adquisición de productos para reducir el trabajo.

5.- Inventario de Mercancías:

Éstos incluyen los bienes adquiridos por las empresas, que van a ser vendidos sin someterse a procesos de transformación. En este tipo de inventarios se integran todas las mercancías disponibles para la venta y deben reflejarse en una contabilidad diferenciada, ya que existen otros tipos de mercaderías como: Las mercaderías en camino, aquellas que están compradas, pero todavía no se recibieron, y las mercancías pignoradas o en consignación, que son propiedad de las empresas y se ceden a terceros como garantía.

6.- Inventario de Anticipación:

Comprende el inventario que se produce en previsión de una temporada que se acerca, como, por ejemplo, el de chocolates de lujo

antes del DÍA de la MADRE, o el DÍA del AMOR y la AMISTAD. No venderlas en el periodo previsto sería desastroso porque quedaría una considerable cantidad de existencias, más allá de su vida prevista en los estantes.

7.- Inventario de Materiales y Suministros:

Están constituidos por los elementos necesarios para la elaboración de los productos. Entre dichos elementos destacan: las materias primas secundarias, que se diferencian por industrias; los productos de consumo necesarios para el proceso de producción (combustibles, pinturas, etc.); y, por último, el material para mantenimiento, necesario para la reparación y conservación de la maquinaria.

Métodos de Valuación de Inventarios

En cuanto a los Métodos de Valuación de Inventarios, Max Müller (2004), afirma que, con el fin de asignar un valor de costo al inventario, deben hacerse algunas suposiciones en relación con el inventario que se posee. De acuerdo con las leyes federales de Impuesto a la Renta de los Estados Unidos, una empresa solo puede hacer tales suposiciones una vez por cada año fiscal. El tratamiento en materia de impuestos suele ser la principal preocupación de una organización en relación con la valuación de inventarios. Existen 5 métodos comunes para esta valuación:

1.- Primeras en entrar, primeros en salir (FIFO, por las siglas de su nombre en inglés, First-in, First-out).

Este método de valuación de inventarios presume que las primeras mercancías adquiridas son las primeras que se utilizan o se venden independientemente del momento real de su utilización o venta. El método está estrechamente relacionado con el flujo físico real de las mercancías inventariadas.

2.- Últimos en entrar, primeros en salir (LIFO, por las siglas de su nombre en inglés, Last-in, First-out).

Este método de valuación de inventarios presume que las mercancías compradas o adquiridas más recientemente son las primeras que se utilizan o se venden, independientemente del momento real de su utilización o venta. Puesto que los artículos que se acaban de comprar suelen costar más que aquellos que se adquirieron en el pasado, este método establece una mejor correspondencia entre los costos corrientes y los ingresos corrientes.

3.- Método del costo promedio.

Este método de valuación de inventarios identifica el valor del inventario y el costo de las mercancías vendidas mediante el cálculo del costo unitario promedio de todas las mercancías disponibles para la venta durante un periodo de tiempo dado. Este método de valuación presume que el inventario final está formado por todas las mercancías disponibles para la venta.

$$\text{Costo promedio} = \frac{\text{Costo total de la mercancía disponible}}{\text{Cantidad total de la mercancía disponible}}$$

4.- Método de costo específico (También Método de costo real).

Este método de valuación de inventarios presume que la organización puede rastrear el costo real de un artículo que entra, se encuentra o sale de sus instalaciones. Dicha capacidad permite asignar el costo real de un artículo dado a producción o a ventas. El costeo específico generalmente solo lo emplean compañías con sofisticados sistemas de cómputo y se reserva para artículos de alto valor, como obras de arte u objetos fabricados por encargo.

5.- Método de costo estándar.

Este método de valuación de inventarios suelen utilizarlo las empresas manufactureras para proporcionar a todos sus departamentos un valor uniforme de cada artículo durante todo un año dado. El método consiste en un cálculo aproximado basado en los costos y gastos conocidos, como los costos históricos y cualquier cambio que se pueda prever en el futuro inmediato. No se emplea para calcular la utilidad neta real ni para efectos de impuesto sobre la renta. Es una herramienta de trabajo, más que un enfoque formal de contabilidad.

Almacenar: Hay varias razones para que la empresa realice esta actividad, como lo es: coordinar la demanda y suministros de los productos y apoyar el proceso de comercialización. Existen varios tipos de almacenamiento por materiales: de materia prima, intermedia y productos acabados. (Álvarez 1999).

Costo: Son las medidas monetarias del valor de los inventarios de producción en proceso y artículos terminados. W.B. Lawrence

Contabilización del Inventario: Mantener control contable sobre los costos de los inventarios a medidas que los materiales se mueven a través de adquisición producción y ventas. Harrison y Robinson

Control: Proceso de monitorear las actividades de la organización para comprobar si se ajusta a lo planeado y para corregir las fallas o desviaciones. P. Robbins.

Control de Inventario: Para el proceso administrativo de las cantidades ingresadas y despachadas, se implantan controles que son instrumentados a través de formularios que controlan las cantidades que son recibidas o despachadas a través de las operaciones de ingreso y salida. (Catacora 1996).

Eficacia: Capacidad para determinar los objetivos adecuados "hacer lo indicado". P. Robbins

Eficiencia: Capacidad de minimizar el uso correcto de recursos para alcanzar los objetivos de la organización o de algunas de sus entidades estructurales. (Stoner 1996)

Existencias: Monto de materiales que los gerentes deciden que es necesario tener disponible en todo momento para evitar que se agote la mercancía, debido a circunstancias no previstas. (Catacora 1997).

Gestión: Proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otros individuos. Schuler, r. s

Inventario: Los inventarios sirven para saber los bienes existentes, y son muy útiles a la hora de evaluar los progresos o detrimentos patrimoniales que ocurren a lo largo de un período. Suele hacerse en las empresas inventarios al comienzo de su gestión, y luego en períodos regulares, generalmente anuales. Robert w.

Inventario de las Mercaderías: Mercadería que adquiere una empresa comercializadora y en los cuales se deben incorporar todos los costos relacionados con la compra o adquisición de dichos bienes. (Catacora 1997).

Inventario Físico: Calculo de los inventarios realizados mediante un stock realmente poseído. (Redondo 1992).

1.4. Formulación del Problema

¿Cómo influye la gestión administrativa en el control de inventarios en la empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L.?

1.5. Justificación del Estudio

El presente trabajo de investigación tiene como objeto de estudio determinar la influencia que tiene la gestión administrativa en el control de inventarios en la empresa comercial Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L., debido a que presenta una serie de problemas relacionados con el manejo y control de sus inventarios. El propósito es que la empresa aplique una adecuada gestión administrativa y principalmente en su área de almacén que contribuya a mejorar su control de inventarios, ya que a través de las

propuestas de mejora y recomendaciones que se le realice ésta podrá solucionar sus deficiencias previamente identificadas permitiéndole obtener información confiable y oportuna para la buena toma de decisiones.

Como ya se mencionó anteriormente el inventario es el corazón del negocio, por tanto es de vital importancia que la empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L., cuente con un método eficiente de control de inventarios porque una vez que se haya determinado el método más adecuado y este sea implantado en dicha empresa le permitirá al empresario llevar un registro exacto, ordenado, detallado y oportuno de los inventarios para evitar mermas, pérdidas no solo causadas por hurtos por parte del personal, sino también por el vencimiento de algunos productos generando una mejor administración de la empresa evitando por consiguiente pérdidas económicas.

Además de ello el empresario al poseer un eficiente método de control de inventarios podrá no solo conocer las existencias de su empresa, sino que ello le permitirá brindar una adecuada información y orientación de sus productos en base a los requerimientos del cliente lo cual conllevará a una satisfacción de los mismos generando una buena impresión y aceptación dentro del mercado.

Así mismo, esta investigación servirá como fuente para que otras empresas del sector comercial tomen en cuenta lo importante que es tener una adecuada gestión administrativa, ya que les favorecerá asegurando su éxito empresarial y la permanencia en el mercado, además de constituir una fuente de consulta para los estudiantes universitarios.

1.6. Hipótesis

H_i: $p \neq 1$ Existe correlación – La gestión administrativa si influye en el control de inventarios de la empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Determinar la influencia de la gestión administrativa en el control de inventarios en la empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L.

Objetivos Específicos

Analizar el proceso de la Gestión Administrativa de la empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L.

Identificar las técnicas de Control de Inventarios en la empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L.

Proponer mejoras en el proceso de Gestión Administrativa para mejorar el Control de Inventarios en la empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L.

CAPÍTULO II

MÉTODO

II. MÉTODOS

1.1. Tipo y Diseño de investigación

2.1.1 Tipo de Investigación

- En este trabajo de investigación se utilizó los siguientes tipos de investigación:

A) Descriptiva

Es descriptiva porque, se recopiló datos e informaciones sobre la situación actual de la empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L. en lo referente a la Gestión Administrativa y Control de Inventarios.

Se seleccionó los componentes del problema a investigar y se recolectó información sobre cada uno de ellos, para luego proceder a describir el tema en estudio.

B) Correlacional

Es correlacional dado que se buscó establecer el grado de influencia entre la variable dependiente (Control de Inventarios) y la variable independiente (Gestión Administrativa).

2.1.2 Diseño de la Investigación

La presente investigación se desarrolló mediante dos tipos de diseño:

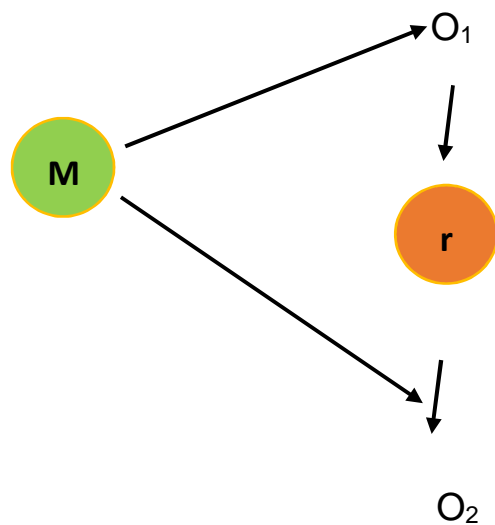
A.- Cuantitativa:

Porque se realizó la aplicación de métodos estadísticas con la finalidad de comprobar la hipótesis de trabajo haciendo uso de toda la información obtenida de los sujetos de estudio y de la aplicación de técnicas de recolección de datos.

B.- No experimental:

Porque la investigación es fundamental en la observación de hechos reales tal y como se han dado en su contexto natural, los cuales fueron luego analizados.

El diseño de estudio empleado en el trabajo, está definido por el siguiente esquema:



Dónde:

M = Muestra de la de investigación.

O₁ = Observaciones referentes a la variable Gestión Administrativa

O₂ = Observaciones referentes a la variable Control de Inventarios

r = Índice de relación entre una y otra variable.

2.2. Variables, operacionalización.

2.2.1. Variables

Tabla N° 1

Variables

(V.I.) <i>Gestión</i> <i>Administrativa</i>	En una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio debido a que de ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa. Se encarga de realizar los procesos: planeamiento, organización, dirección y el control utilizando todos los recursos que se presenten en una empresa con el fin de alcanzar aquellas metas que fueron planteadas al comienzo de la misma.
(V.D.) <i>Control</i> <i>de Inventarios</i>	Es una herramienta fundamental en la administración moderna, ya que esta permite a las empresas y organizaciones conocer las cantidades existentes de productos disponibles para la venta, en un lugar y tiempo determinado, así como las condiciones de almacenamiento aplicables en las industrias y/o empresas.

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla N° 2

Variable independiente.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Gestión Administrativa Es el conjunto de decisiones y acciones orientadas al logro de objetivos previamente establecidos por la empresa.	Planeación	Plan estratégico	Técnica: Encuesta
		Objetivos	
		Programas	
		Políticas	
	Organización	Organigramas	Instrumento: Cuestionario
		Manuales	
		Diagramas de proceso	
	Dirección	Liderazgo	
		Motivación	
		Comunicación	
	Control	Medición	
		Acciones Administrativas	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 3

Variable dependiente

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Control de Inventarios Consiste en el ejercicio de control de las existencias; para poder establecer los niveles de existencias y las adquisiciones precisas para atender la demanda.	Métodos de valuación de inventarios	Primeros en entrar, primeros en salir (FIFO)	Observación / Guía de Observación Encuesta/Cuestionario Entrevista/Cuestionario
		Últimos en entrar, primeros en salir (LIFO)	
		Costo Promedio	
	Tipos de inventarios	Inventarios Productos Terminados	
		Inventario en Transito	
		Inventario Materia Prima	
		Inventario Productos en Proceso	
		Inventario de Mercaderías	
		Inventario de Anticipación	
		Inventario Materiales y Suministros	

Fuente: Elaboración propio

2.2. Población y Muestra:

La investigación se realizó tomando como población y muestra de estudio:

Población N° 1.- Todos los colaboradores de la empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L. de la ciudad de San Ignacio, que fueron un total de 6 colaboradores.

Población N° 1	
Colaboradores	Cantidad
Gerente	1
Contador	1
Auxiliar Contable	1
Vendedores	2
Almacén	1
TOTAL	6

Fuente: Elaboración propia

Población N° 1.- Todos los colaboradores de la empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L. de la ciudad de San Ignacio, que fueron un total de 6 colaboradores.

Población N° 1	
Colaboradores	Cantidad
Gerente	1
Contador	1
Auxiliar Contable	1
Vendedores	2
Almacén	1
TOTAL	6

Fuente: Elaboración propia

Población N° 2.- Todos los clientes de la Empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L. de la ciudad de San Ignacio, que fueron un total de 50 clientes.

Muestra N° 1.- Por ser la población N° 1 no muy representativa se tomó la totalidad de la población a la cual se encuestó, en total 6 colaboradores.

Muestra N° 1	
Colaboradores	Cantidad
Gerente	1
Contador	1
Auxiliar Contable	1
Vendedores	2
Almacén	1
TOTAL	6

Fuente: Elaboración propia

Muestra N°2.- Por ser equivalente a la población N° 2, se tomó como muestra de estudio y se encuestó a todos los 50 clientes de la empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L. de la ciudad de San Ignacio.

Ñaupas y otros (2013) “Conceptúan que la muestra es el subconjunto, parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo”.

2.4 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas que se utilizaron para la recolección de datos son:

A.- Encuesta: Se aplicaron al personal y clientes de la empresa y permitió obtener información mediante preguntas a través de las cuales se obtuvieron respuestas en forma escrita que ampliaron la información y sustentaron la investigación en estudio.

B.- Observación: Mediante esta técnica, se realizaron visitas al área de almacén de la empresa, lo que nos permitió observar los procedimientos que utilizan en relación al control de la mercadería, así como la información necesaria para la presente investigación.

c.- Entrevista: a través de esta técnica, se obtuvo información de primera fuente al entrevistar al gerente general y a la vez dueño de la empresa corporación Jesucristo cautivo S.R.L . en cuanto a las dos variables planteadas.

2.4.1 Instrumentos de recolección de datos

A.- Cuestionario: Este instrumento estuvo compuesto por preguntas de tipo cerradas con respuestas condicionadas a un SI o a un NO, y redactadas de manera sencilla para ser comprendidas con facilidad por parte de los encuestados.

B.- Guía de Observación: Este instrumento permitió anotar información que se consideró importante de la empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L. y fue de mucha utilidad para el desarrollo de la presente investigación.

c.- Entrevista: a través de esta técnica, se obtuvo información de primera fuente al entrevistar al gerente general y a la vez dueño de la empresa corporación Jesucristo cautivo S.R.L . en cuanto a las dos variables planteadas con 11 preguntas dentro de la entrevista.

2.4.2 Procedimiento para la recolección de datos.

Para la obtención de datos se aplicaron encuestas cuyos resultados sirvieron para confirmar o descartar las apreciaciones de la encuesta.

La información fue recolectada por los responsables de la investigación, la fuente de información que se utilizó fueron los colaboradores y clientes de la empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L.

Así mismo se realizó la observación directa en el campo de estudio donde se pudo percibir la realidad del objeto de investigación y nos permitió obtener información clara y precisa acerca del desarrollo de cada una de las actividades que se ejecutan dentro del almacén, y nos sirvió como sustento de la presente investigación.

2.4.3 Confiabilidad

Ñaupas y otros (2013) “Indica que un instrumento es confiable cuando las mediciones hechas no varían significativamente, ni en el tiempo, ni por la aplicación de diferentes personas”. Los instrumentos se validaron a través del software SPSS. Utilizando el coeficiente del alfa de Crombach obteniendo un valor de 0.76 que corresponde a un instrumento confiable.

2.5 Análisis estadístico e interpretación de los datos

Para el procesamiento de los datos de la presente investigación, toda la información que se obtuvo mediante las técnicas e instrumentos de recolección de datos, fueron en primer lugar clasificados y luego procesados por medio de un sistema de procesamiento de datos, para este caso, Microsoft Office Excel 2016. Para ello se procedió a diseñar tablas relacionadas con cada pregunta de la encuesta aplicada y representarla mediante gráficos, posteriormente se realizó el análisis e interpretación según los resultados obtenidos.

2.6. Principios éticos.

Para el desarrollo de la presente investigación se ha tenido en cuenta los principios básicos del ser humano indicados en Reporte Belmont; tales como:

A) Respeto a las personas; su cumplimiento se dio con la aceptación voluntaria por parte de los sujetos de estudio para ser parte de esta investigación y por la otra parte, de mantener en forma confidencial y protegida la información proporcionada por éstos.

B) Beneficencia; su cumplimiento se dio con la responsabilidad de no causar perjuicios a los sujetos que participaron en la investigación y, al mismo tiempo, buscar maximizar los beneficios de los mismos.

C) Justicia; su cumplimiento responde y se rige a la equidad que existió entre los procedimientos de selección de los sujetos de estudio, así como las posibles consecuencias de dicha selección, pues estos fueron justos.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

CAPÍTULO III: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

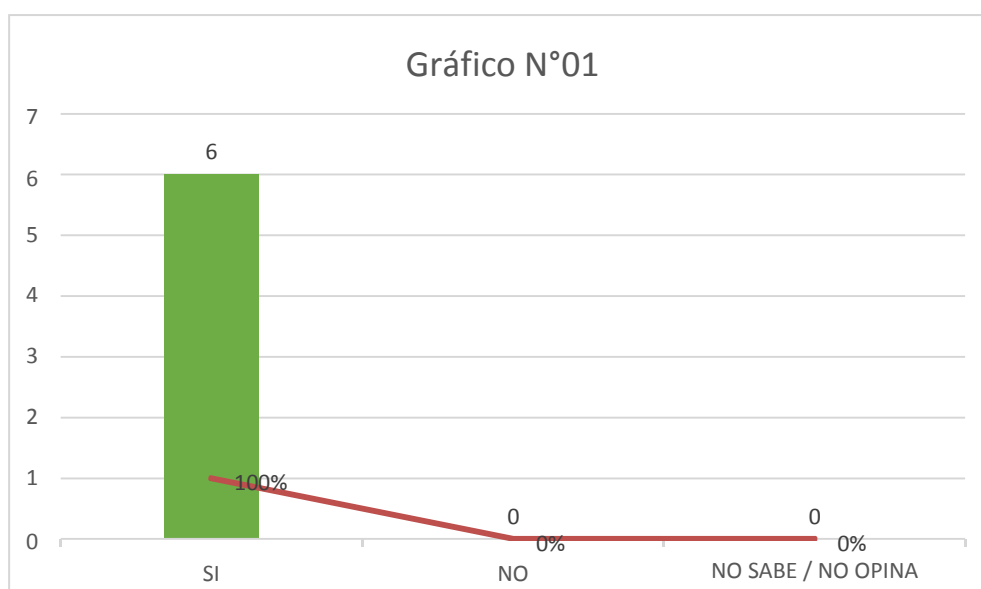
En este capítulo se hizo un estudio de los aspectos más importantes para la presente investigación y se realizó el diagnóstico y análisis aplicando los resultados de las técnicas de recolección de datos, como son: observación directa y el cuestionario realizado al personal de la empresa, luego se procedió a realizar la interpretación de los resultados obtenidos en la aplicación de éstos.

3.1. Resultados en tablas y gráficos

A continuación, se presenta los resultados de las encuestas aplicadas, los cuales fueron procesados en el programa Microsoft Office Excel 2016.

TABLA N° 01

Número	Pregunta	Respuesta	Cantidad
1)	¿Considera que mediante objetivos se puede llegar a los resultados propuestos?	SI	6
		NO	0
		NO SABE / NO OPINA	0



Fuente: Encuesta

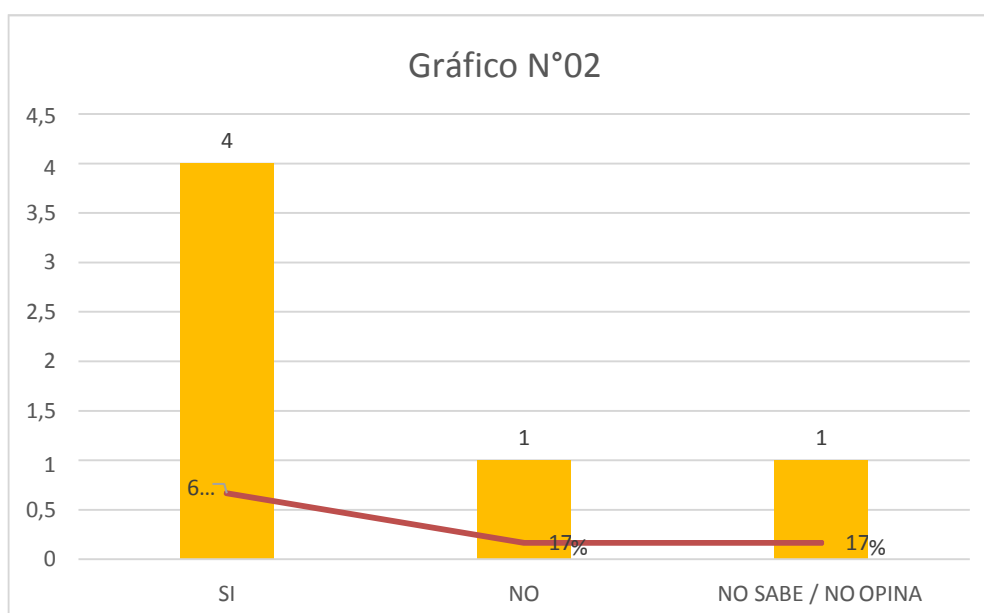
Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo al gráfico N°01, el 100% de colaboradores consideran que mediante objetivos se puede llegar a los resultados propuestos, el 0% manifestaron su negativa, mientras que otro 0% no saben/no opinan.

TABLA 2

2)	¿Considera que se cumplen metas trazadas a corto plazo?	SI	4
		NO	1
		NO SABE / NO OPINA	1



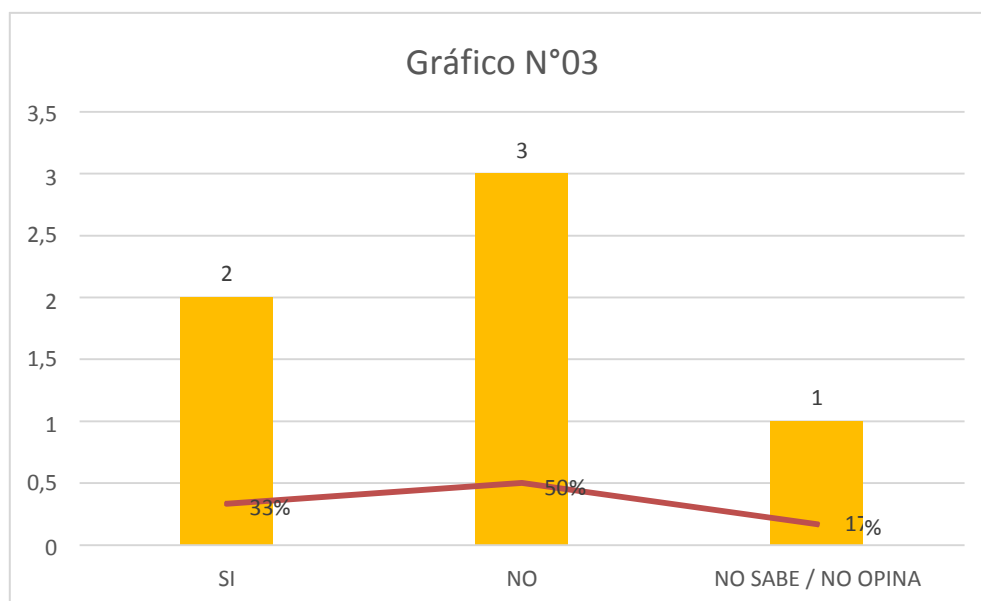
Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo al gráfico N°02, el 67% de colaboradores consideran sí se cumplen metas trazadas a corto plazo, el 17% manifestaron su negativa, mientras que otro 17% no saben/no opinan.

3)	¿Considera que la empresa cuenta con políticas?	SI	2
		NO	3
		NO SABE / NO OPINA	1



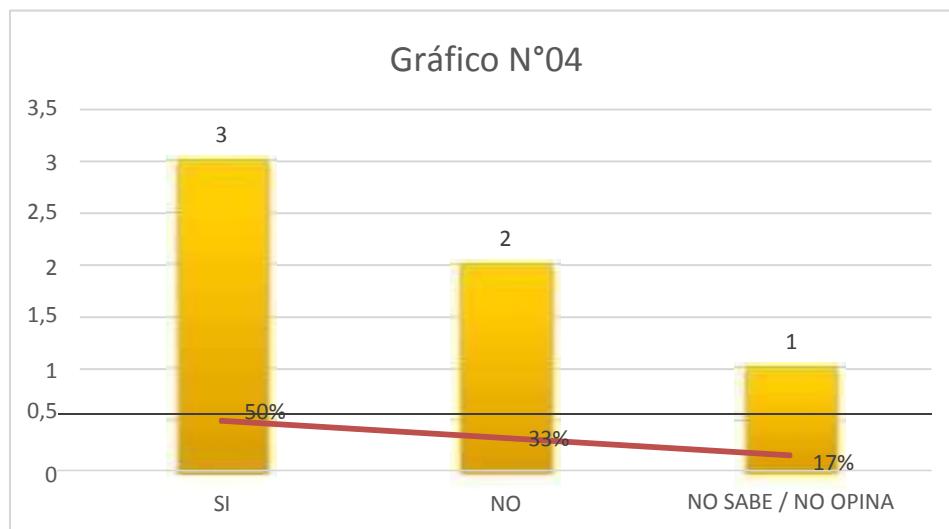
Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo al gráfico N°03, el 33% de colaboradores consideran que la empresa cuenta con políticas, el 50% manifestaron su negativa, mientras que el 17% desconocen del tema.

4)	¿Considera que la Toma de decisiones controla los problemas de la empresa?	SI	3
		NO	2
		NO SABE / NO OPINA	1



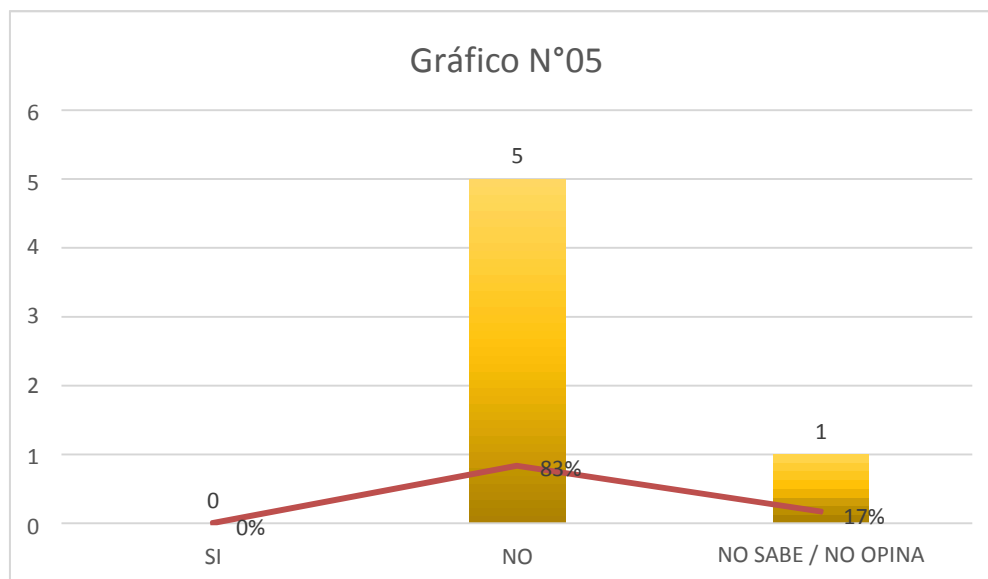
Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo al gráfico N°04, el 50% de colaboradores consideran que la toma de decisiones controla los problemas de la empresa, el 33% manifestaron su negativa, mientras que otro 17% no saben/no opinan.

5)	¿Considera que la división del trabajo se realiza de manera eficiente?	SI	0
		NO	5
		NO SABE / NO OPINA	1



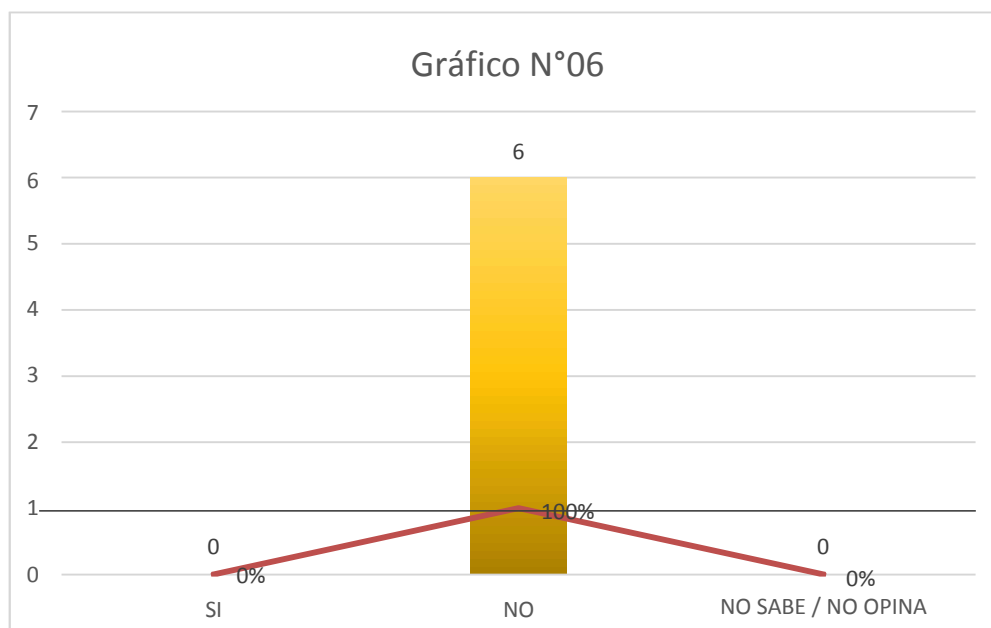
Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo al gráfico N°05, el 0% de colaboradores consideran que la división del trabajo se realiza de manera eficiente, el 83% manifestaron su negativa, mientras que otro 17% no saben/no opinan.

6)	¿Considera que la empresa posee una estructura organizacional definida?	SI	0
		NO	6
		NO SABE / NO OPINA	0



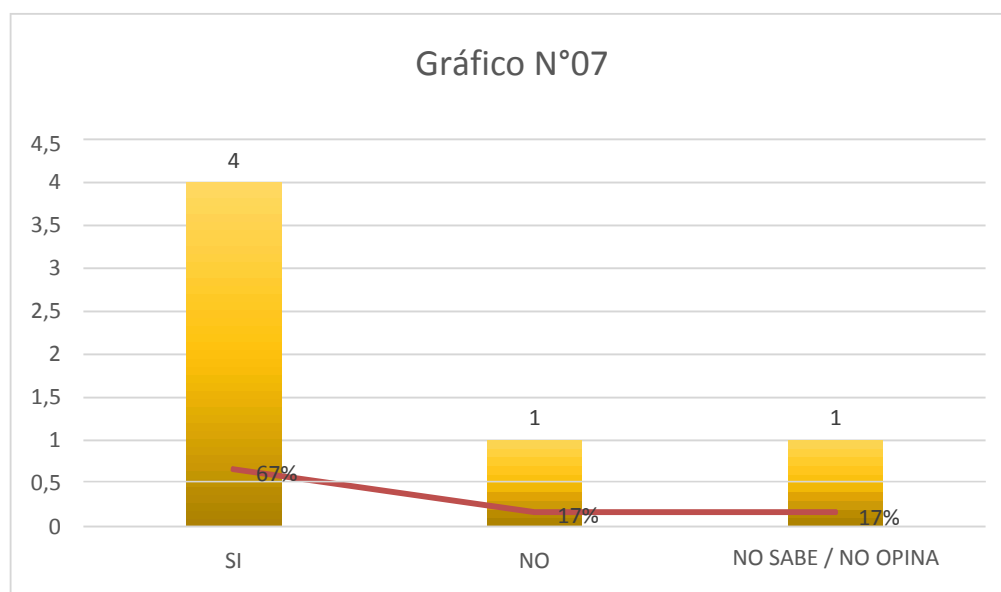
Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo al gráfico N° 06, el 0% de colaboradores consideran que la empresa posee una estructura organizacional definida, el 100% manifestaron su negativa, mientras que otro 0% desconocen del tema.

7)	¿Considera importante la implementación de manuales de organización y funciones, reglamento de organización y funciones, reglamento interno de trabajo?	SI	4
		NO	1
		NO SABE / NO OPINA	1



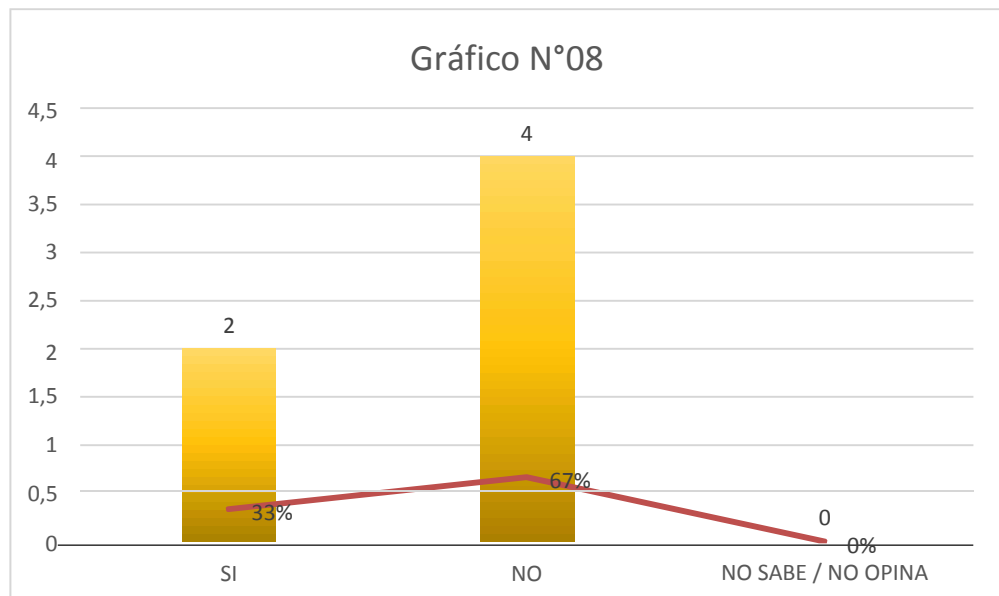
Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo al gráfico N° 07, el 67% de colaboradores consideran que es importante la implementación de manuales de organización y funciones, reglamento de organización y funciones, reglamento interno de trabajo, el 17% manifestaron su negativa, mientras que otro 17% no saben/no opinan.

8)	¿Considera que existe liderazgo dentro de la empresa?	SI	2
		NO	4
		NO SABE / NO OPINA	0



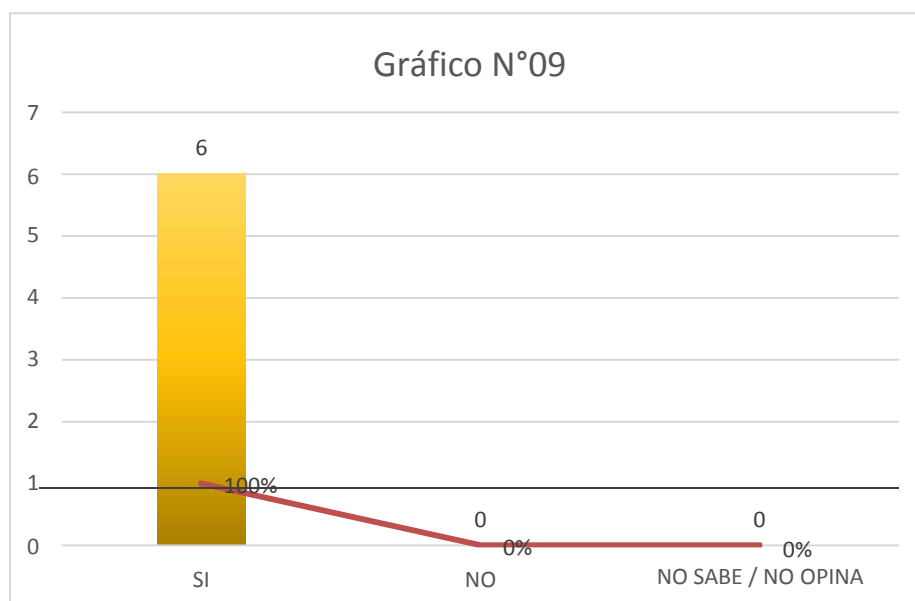
Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo al gráfico N°08, el 33% de colaboradores consideran que existe liderazgo dentro de la empresa, el 67% manifestaron su negativa, mientras que otro 0% no saben/no opinan.

9)	¿Considera que a través de la motivación se puede lograr mejores resultados?	SI	6
		NO	0
		NO SABE / NO OPINA	0



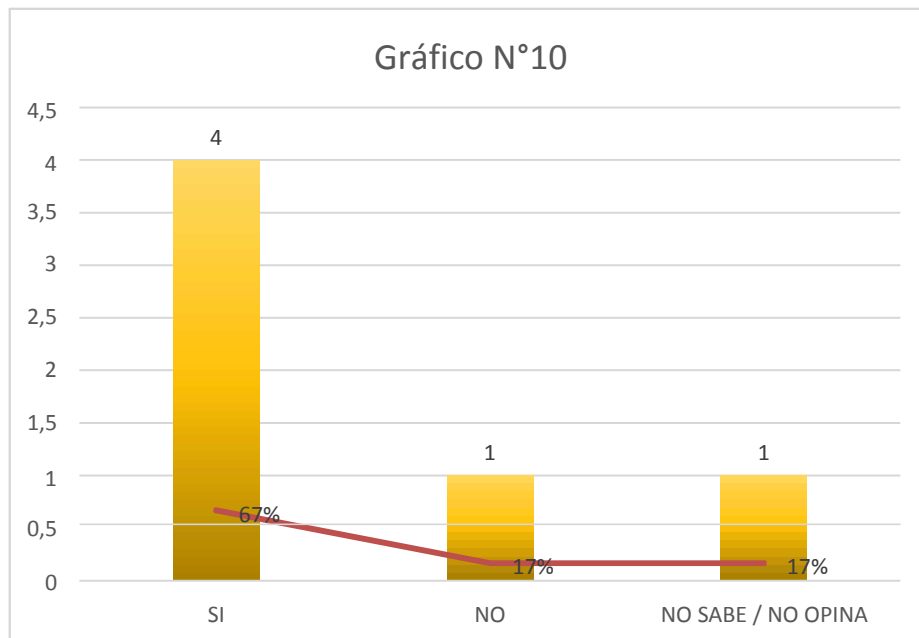
Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo al gráfico N°09, el 100% de colaboradores consideran que a través de la motivación se puede lograr mejores resultados, el 0% manifestaron su negativa, mientras que otro 0% no saben/no opinan.

10)	¿Considera fundamental e importante la comunicación dentro de la empresa?	SI	4
		NO	1
		NO SABE / NO OPINA	1



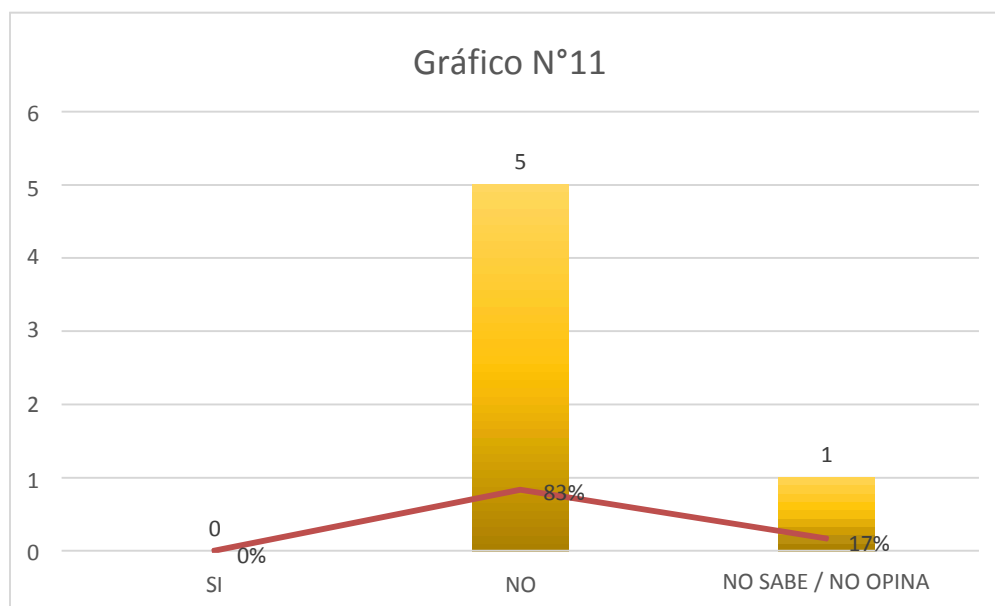
Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo al gráfico N°10, el 67% de colaboradores consideran fundamental e importante la comunicación dentro de la empresa, el 17% manifestaron su negativa, mientras que otro 17% no saben/no opinan

11)	¿Considera que se realizan acciones para medir el desempeño laboral?	SI	0
		NO	5
		NO SABE / NO OPINA	1



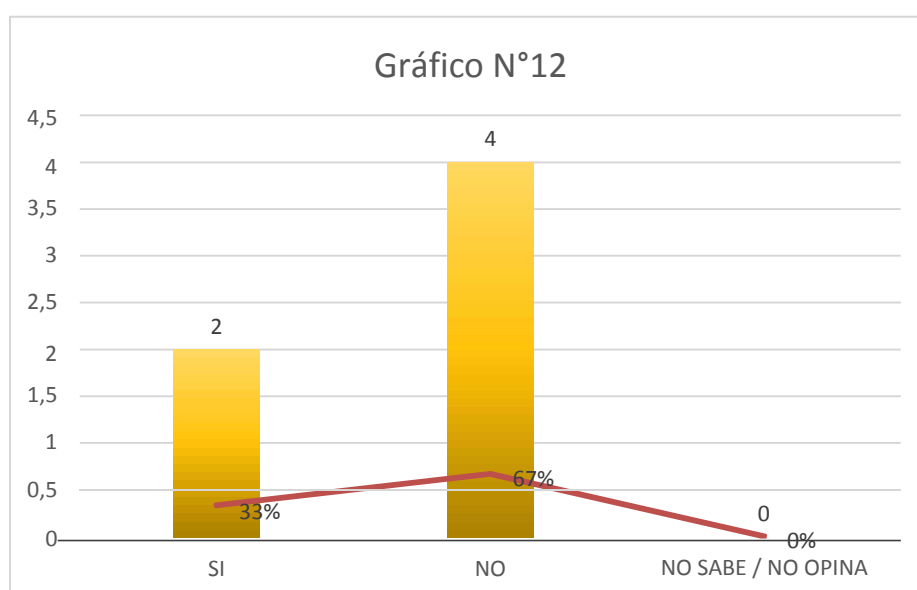
Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo al gráfico N°11, el 0% de colaboradores consideran que sí se realizan acciones para medir el desempeño laboral, el 83% manifestaron su negativa, mientras que otro 17% no saben/no opinan.

12)	¿Considera adecuadas las acciones administrativas aplicadas en la empresa?	SI	2
		NO	4
		NO SABE / NO OPINA	0



Fuente: Encuesta

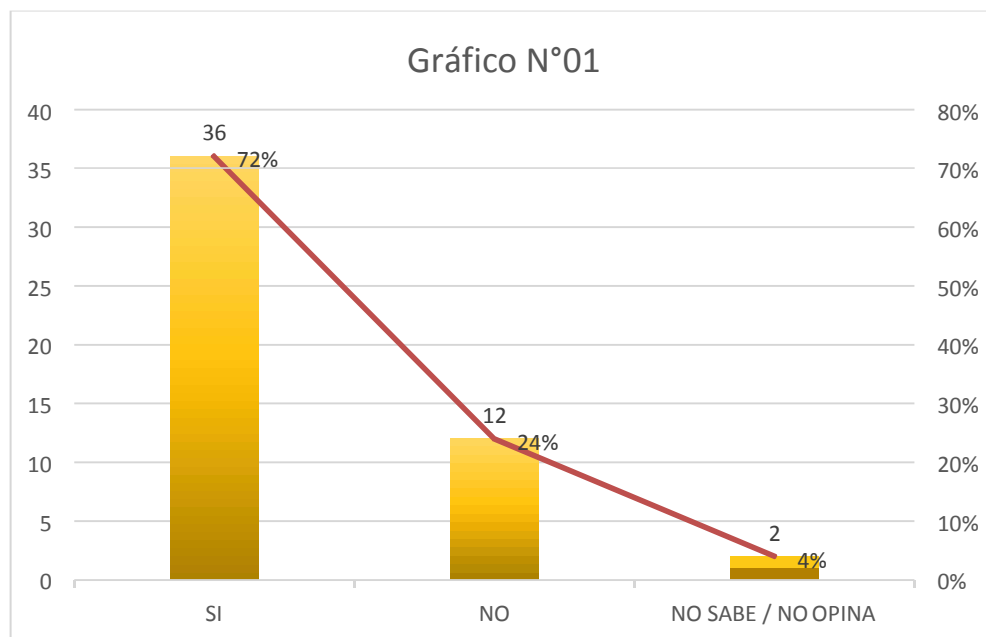
Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo al gráfico N°12, el 33% de colaboradores si consideran adecuadas las acciones administrativas aplicadas en la empresa, el 67% manifestaron su negativa, mientras que otro 0% no saben/no opinan.

TABLA N° 02

Número	Pregunta	Respuesta	Cantidad
1)	¿Considera que la empresa tiene un número exacto de productos?	SI	36
		NO	12
		NO SABE / NO OPINA	2



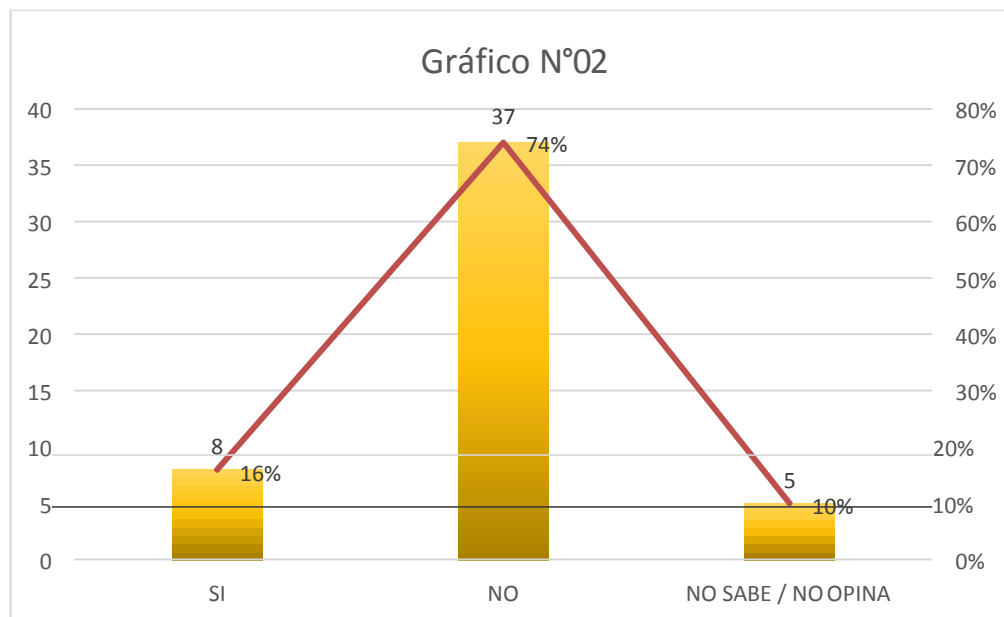
Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo al gráfico N°01, el 72% de personas consideran que la empresa sí tiene un número exacto de productos, el 24% manifestaron su negativa, mientras que otro 04% desconocen del tema.

2)	¿Considera que existen políticas definidas que guíen las actividades en los almacenes?	SI	8
		NO	37
		NO SABE / NO OPINA	5



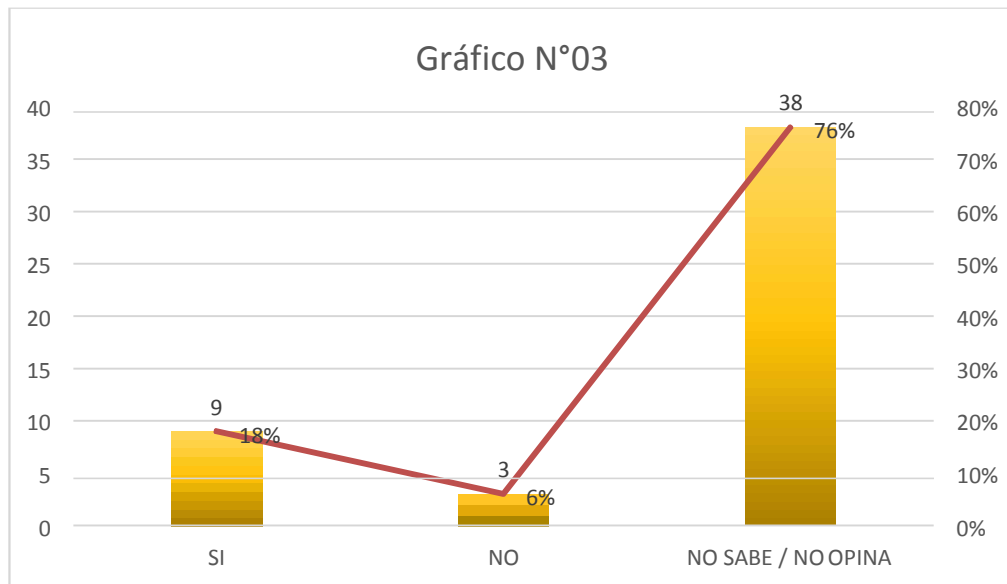
Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo al gráfico N°02, el 16% de personas consideran que la empresa sí cuenta con políticas definidas que guíen las actividades en los almacenes, el 74% manifestaron su negativa, mientras que otro 10% desconocen del tema.

3)	¿Considera adecuado la aplicación del costo promedio en el control de inventarios?	SI	9
		NO	3
		NO SABE / NO OPINA	38



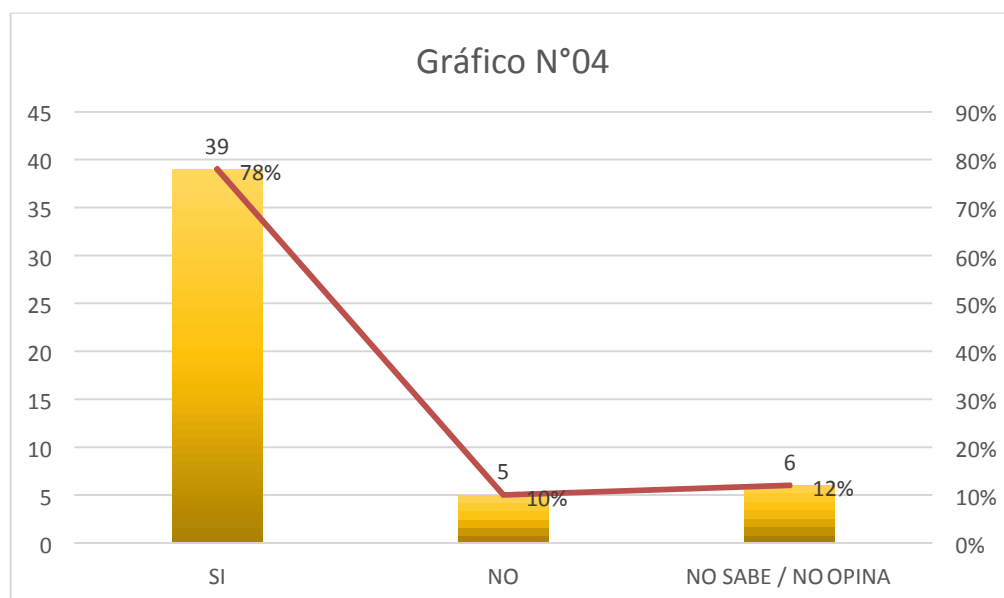
Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo al gráfico N°03, el 18% de personas consideran que sí es adecuado la aplicación del costo promedio en el control de inventarios, el 06% manifestaron su negativa, mientras que otro 76% desconocen del tema.

4)	¿Cree que lo primero que ingresa debería ser lo primero que se vende?	SI	39
		NO	5
		NO SABE / NO OPINA	6



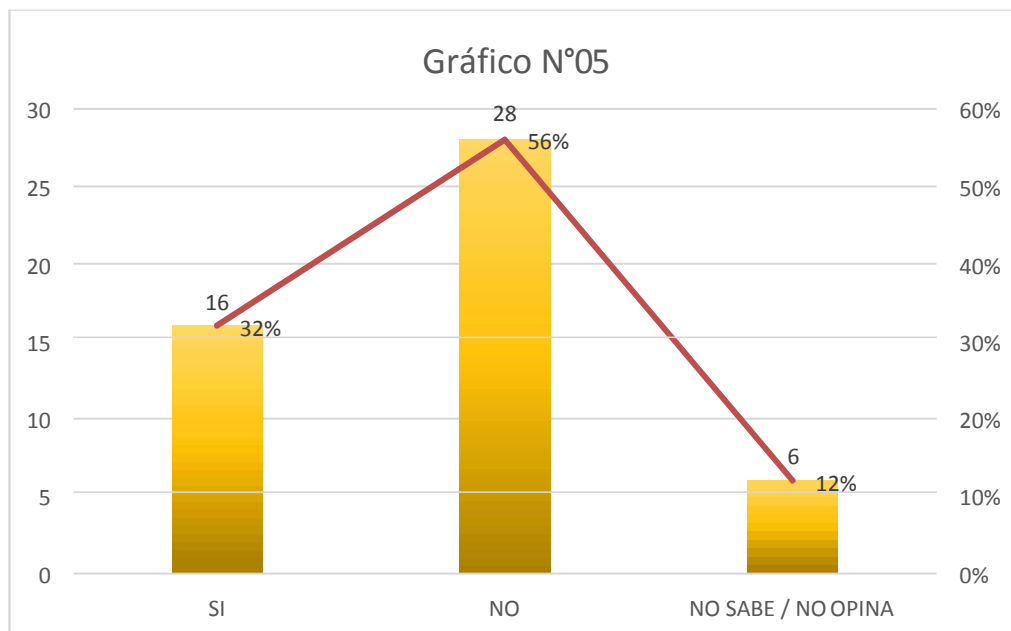
Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo al gráfico N°04, el 78% de personas consideran que lo primero que ingresa debería ser lo primero que se vende, el 10% manifestaron su negativa, mientras que otro 12% no saben/no opinan.

5)	¿Cree que lo último que ingresa debería ser lo primero que se vende?	SI	16
		NO	28
		NO SABE / NO OPINA	6



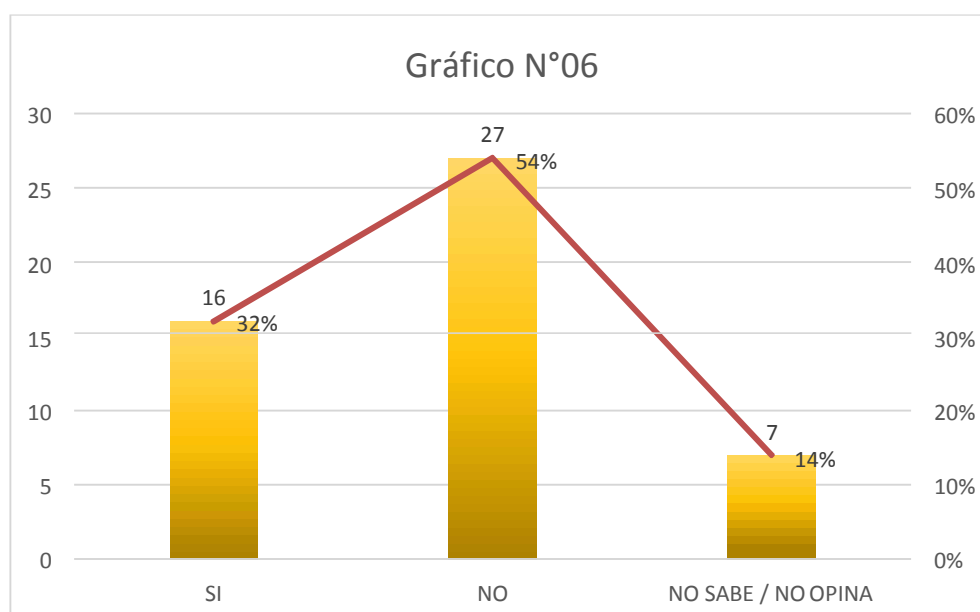
Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo al gráfico N°05, el 32% de personas consideran que lo último que ingresa debería ser lo primero que se vende, el 56% manifestaron su negativa, mientras que otro 12% no saben/no opinan.

6)	¿Considera que existe un registro adecuado con las características de cada producto?	SI	16
		NO	27
		NO SABE / NO OPINA	7



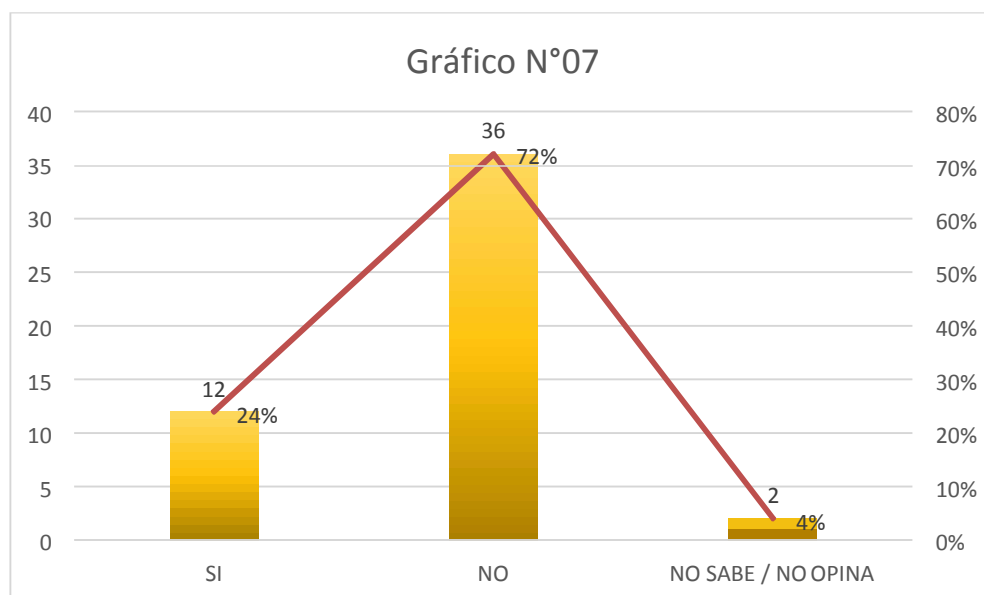
Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo al gráfico N°06, el 32% de personas consideran que sí existe un registro adecuado con las características de cada producto, el 54% manifestaron su negativa, mientras que otro 14% desconocen del tema.

7)	¿Considera que es adecuado mantener alto stock de algunos productos?	SI	12
		NO	36
		NO SABE / NO OPINA	2



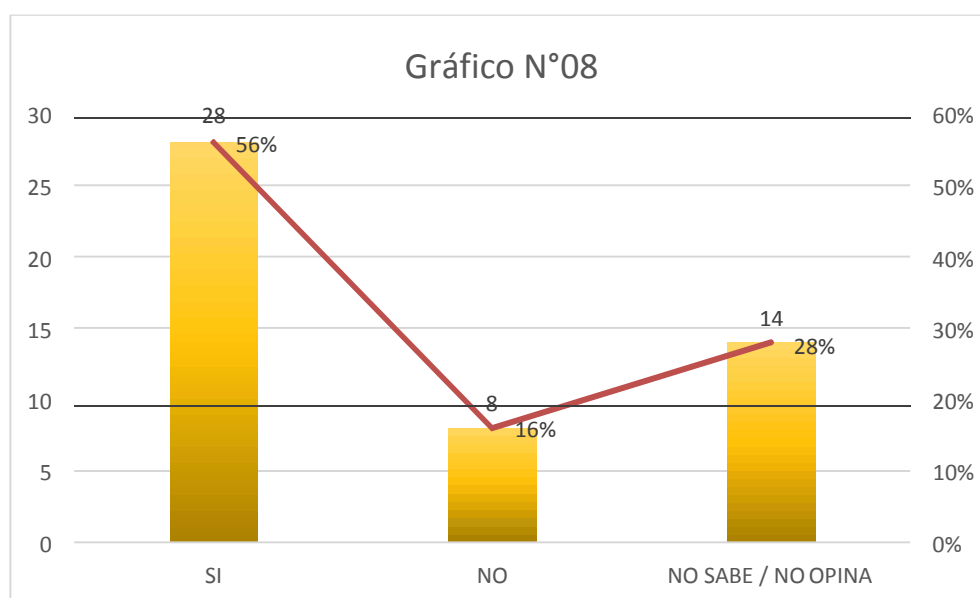
Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo al gráfico N°07, el 24% de personas consideran que sí es adecuado mantener alto stock de algunos productos, el 72% manifestaron su negativa, mientras que otro 04% no saben/no opinan.

8)	¿Cree que la empresa lleva un control de las mermas y desmedros de sus mercaderías?	SI	28
		NO	8
		NO SABE / NO OPINA	14

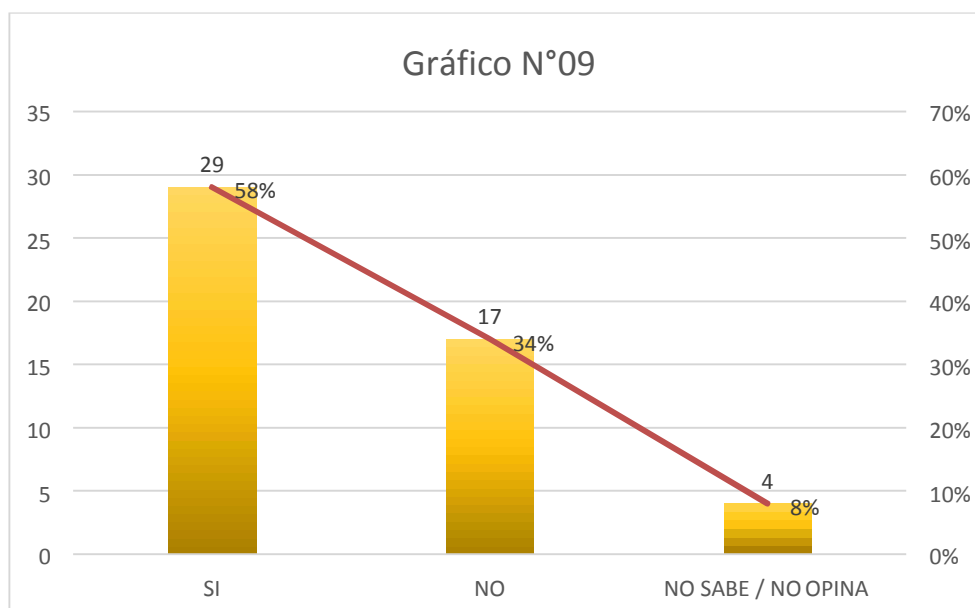


Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis: De acuerdo al gráfico N°08, el 56% de personas consideran que la empresa sí lleva un control de las mermas y desmedros de sus mercaderías, el 16% manifestaron su negativa, mientras que otro 28% desconocen del tema.

9)	¿Considera usted que en el almacén se mantiene un stock mínimo de existencias?	SI	29
		NO	17
		NO SABE / NO OPINA	4



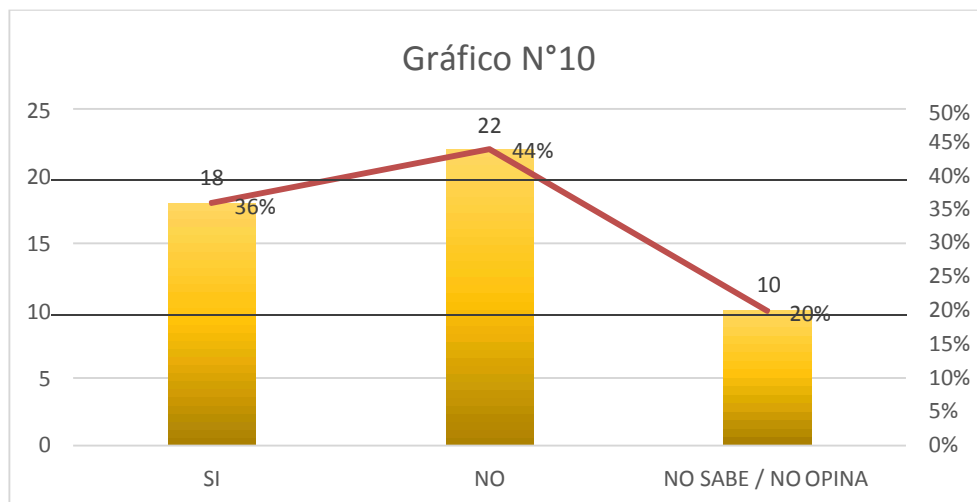
Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo al gráfico N°09, el 58% de personas consideran que en el almacén sí se mantiene un stock mínimo de existencias, el 34% manifestaron su negativa, mientras que 08% desconocen del tema.

10)	¿Considera que la empresa cuenta con productos sin rotación en su almacén?	SI	18
		NO	22
		NO SABE / NO OPINA	10



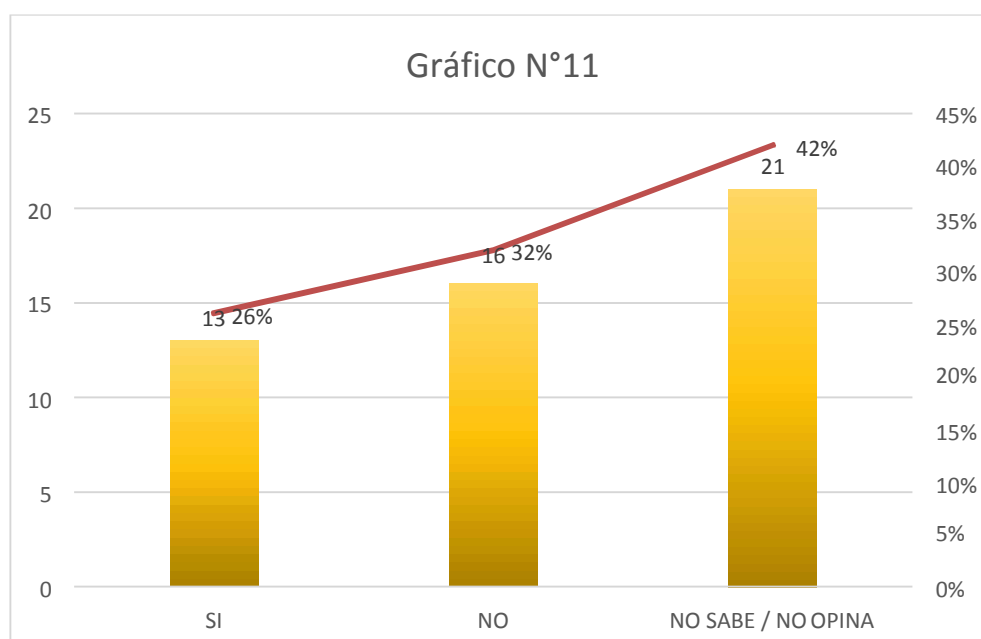
Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo al gráfico N°10, el 36% de personas consideran que la empresa sí cuenta con productos sin rotación en su almacén, el 44% manifestaron su negativa, mientras que otro 20% desconocen del tema.

11)	¿Cree que el inventario periódico se aplica en el control de inventarios de la empresa?	SI	13
		NO	16
		NO SABE / NO OPINA	21



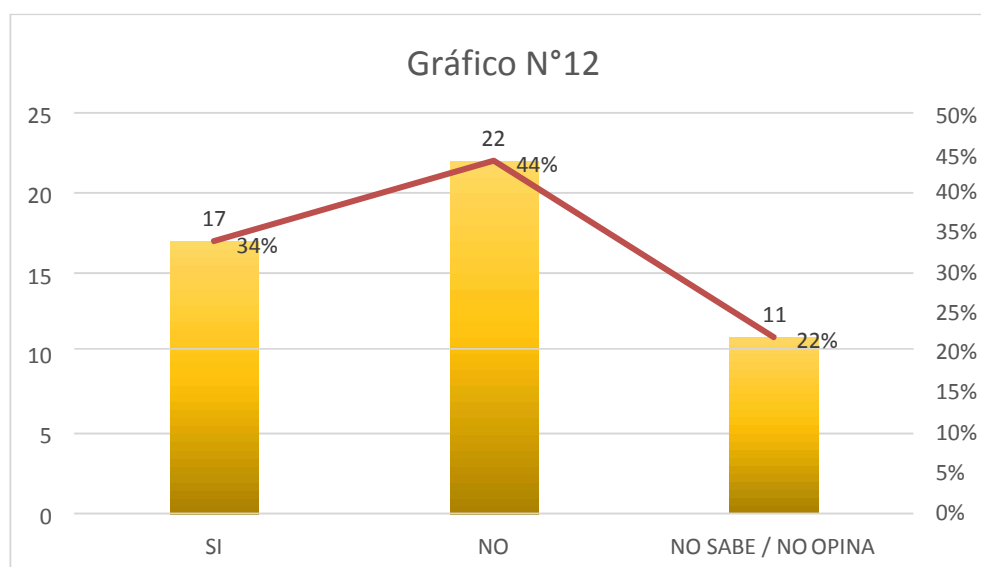
Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo al gráfico N°11, el 26% de personas consideran que el inventario periódico sí se aplica en el control de inventarios de la empresa, el 32% manifestaron su negativa, mientras que otro 42% desconocen del tema.

12)	¿Considera que se registran de manera oportuna las entradas y salidas de los productos en sus kardex respectivos?	SI	17
		NO	22
		NO SABE / NO OPINA	11



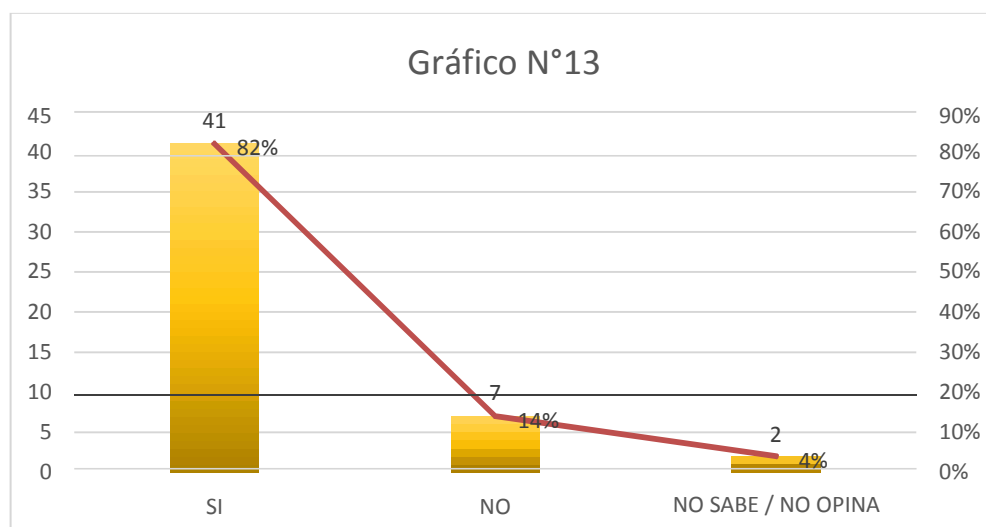
Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo al gráfico N°12, el 34% de personas consideran que sí se registran de manera oportuna las entradas y salidas de los productos en sus kardex, el 44% manifestaron su negativa, mientras que otro 22% desconocen del tema.

13)	¿Cree que se deben realizar inventarios físicos al cierre del ejercicio económico por personal independiente del almacén?	SI	41
		NO	7
		NO SABE / NO OPINA	2



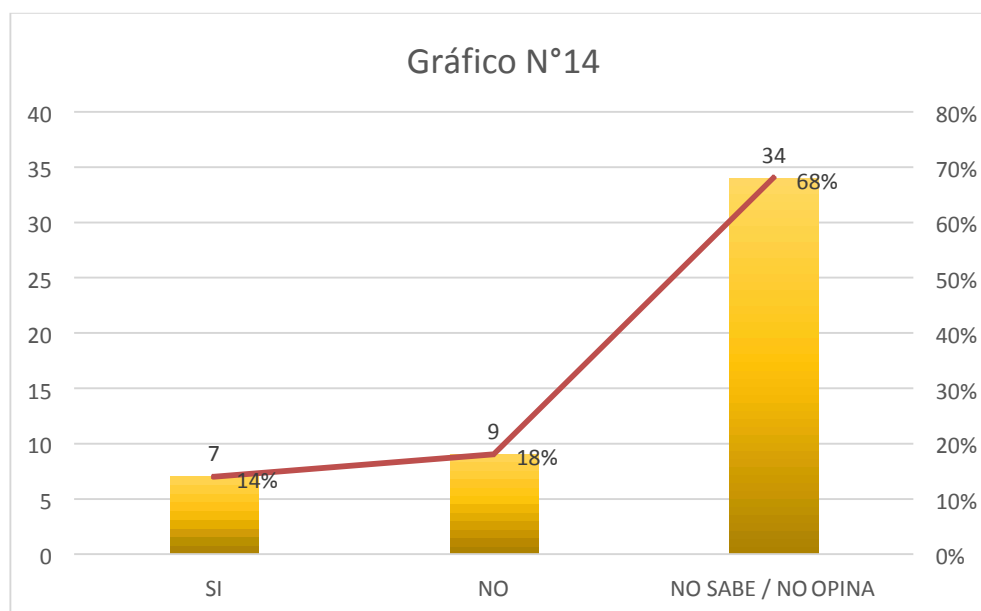
Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo al gráfico N°13, el 82% de personas consideran que sí se deben realizar inventarios físicos al cierre del ejercicio económico por personal independiente del almacén, el 14% manifestaron su negativa, mientras que otro 04% no saben/no opinan.

14)	¿Considera que el sistema de inventario continuo o perpetuo es una buena opción para el buen control de inventarios?	SI	7
		NO	9
		NO SABE / NO OPINA	34



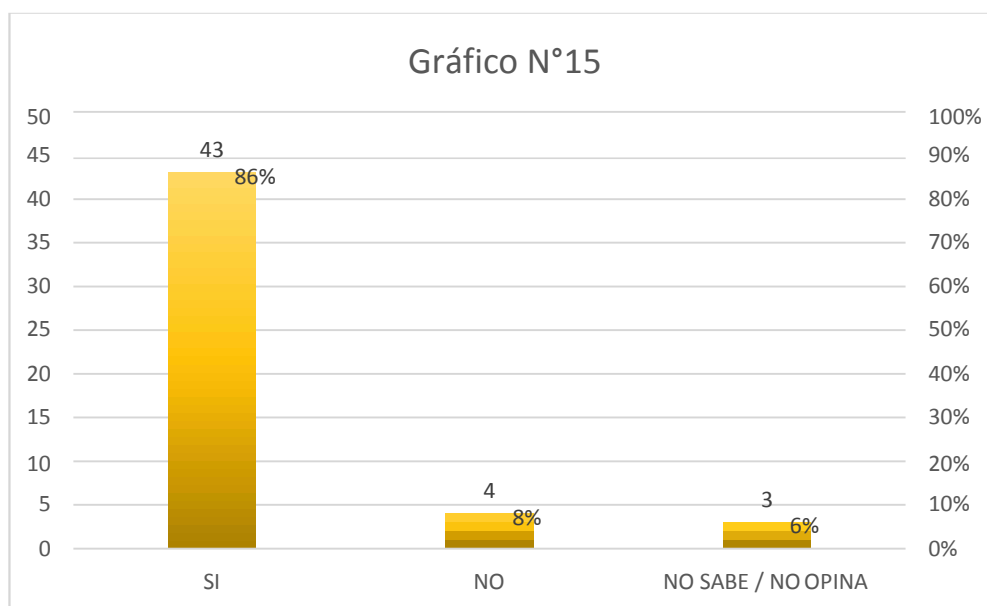
Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo al gráfico N°14, el 14% de personas consideran que el sistema de inventario continuo sí es una buena opción para el buen control de inventarios, el 18% manifestaron su negativa, mientras que otro 68% no saben/no opinan.

15)	¿Cree que la existencia de procedimientos en la empresa garantice el buen control interno de inventarios?	SI	43
		NO	4
		NO SABE / NO OPINA	3



Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis:

De acuerdo al gráfico N°15, el 86% de personas consideran que la existencia de procedimientos en la empresa sí garantiza el buen control interno de inventarios, el 08% manifestaron su negativa, mientras que otro 06% no saben/no opinan.

GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA CORPORACIÓN JESUCRISTO CAUTIVO S.R.L.

OBJETIVO: Diagnosticar la situación actual del control de los inventarios de la Empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L., San Ignacio – 2017.

Nombre : JOSE ANTONIA RAMIREZ GARCIA

Gerente

Lugar : San Ignacio

Fecha : 18 de mayo del 2018.

- De acuerdo a las dos variables planteadas se presenta la siguiente información obtenida por el gerente y dueño de la empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L.

Preguntas:

1. ¿Señor Jose Antonio me podría comentar acerca de su empresa, teniendo en cuenta como se está llevando la administración y el control de sus inventarios?

Respuesta:

La empresa corporación Jesucristo cautivo S.R.L tiene 11 años en el mercado comercial dentro de la provincia de San Ignacio en el rubro ferretero, siendo unos de los primeros en acaparar el mercado gracias a las estrategias que he venido trabajando hasta la fecha, pero que actualmente mi empresa necesita de un control interno. Dicha empresa es administrada por el dueño y familia lo cual ha ido creciendo cada año. Actualmente al ver más competencia y por la forma que ahora presenta la empresa corporación Jesucristo cautivo S.R.L la facilidad o capacidad con la que se la controlaba y administraba ya no es tan fácil. Comenta el dueño; una por la cantidad de ventas y por la cantidad de compras se siente y presenta la necesidad de que urgente se instale o tenga una medida de control tanto administrativa de todo el personal que labora como operativa en cuanto al control de las mercaderías entrantes y salientes. Como dueño no estoy tan conforme y seguro de que todo este marchando de maravilla dentro de mi empresa porque nada me consta y eso es porque no tengo ninguna medida de control dentro de mi empresa. Gracias a las sugerencias que la señorita Tania Ramirez ha presentado tenemos planificado contar en este año con algún tipo de control que se amolde y sirva para esta empresa por el bienestar mental de mi persona y por conocer a exactitud mis utilidades finales de cada operación.

2 ¿Planifica, organiza, dirige y controla las actividades de la empresa?

Respuesta: Si, planifico, organizo, dirijo y controlo todas las actividades de mi empresa pues para que haya una mejor organización dentro y fuera de la empresa.

3 ¿Posee misión, visión y objetivos la empresa?

Respuesta: Si.

4 ¿Las decisiones que se toman, se cumplen en la empresa?

Respuesta: Si, claro es por ello que estamos avanzando teniendo un buen crecimiento laboral.

5 ¿Cada trabajador tiene definida sus funciones?

Respuesta: Si, de hecho, el trabajo en equipo hace que se ayuden entre sí, y actúen entre grupos interdisciplinarios en la rama que se les asigna.

6 ¿Cómo controlan sus inventarios y mediante qué acciones se controlan?

Respuesta: Pues las controlamos de manera que vamos ordenando los materiales en orden y a ello hacemos un pequeño kardex, con un cuaderno de cargo firmando lo que cada trabajador obtiene, pero no es algo seguro es por ello que carecemos de un control de inventarios.

7 ¿Existe alguna persona encargada exclusivamente para el control de inventarios?

Respuesta: La verdad que no, ya que cada uno de nosotros anotamos en el cuaderno de cargo que es lo que obtenemos como te repetía la pregunta anterior.

8 ¿Se han registrado pérdidas, robos de productos?

Respuesta: Si, pues nos hemos dado cuenta de las pérdidas de materiales cuando ya los trabajadores eran despedidos.

9 ¿Existe un plan de control de inventarios que indica el tiempo y la cantidad en que se deben hacer nuevos pedidos?

Respuesta: No,

10 ¿Conoce Ud. el detalle de los saldos de la cuenta 20 existencias al finalizar cada ejercicio económico?

Respuesta: No, no tengo conocimiento de esa cuenta.

11 ¿Qué decisiones ha tomado al respecto de los robos de productos?

Respuesta: Pues hacer responsable a quien se le asigna algún producto y en caso de pérdida o robo será descontado en su sueldo remunerado.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

4.1. Discusión de Resultados

El objetivo de la presente investigación fue determinar la influencia de la Gestión Administrativa en el Control de Inventarios de la empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L., para lo cual se aplicaron métodos y técnicas para la recolección de datos, los resultados obtenidos fueron procesados y analizados de forma estadística para dar cumplimiento con el objetivo determinado.

A continuación, se presenta la discusión de los principales hallazgos de este estudio.

1. Analizar el proceso de la Gestión Administrativa de la empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L.

Se realizaron diversas visitas que permitió detectar una serie de problemas en el proceso de Gestión Administrativa, para ello se detalla dichas evidencias, así como los problemas que se encontraron en cada uno de ellos.

Con respecto a la planeación, se evidencio la existencia de falencias como: Falta de un direccionamiento estratégico encabezado por la misión, visión y objetivos de la empresa.

En cuanto a la organización:

- Falta de una estructura organizacional definida en la cual se muestre líneas de autoridad y jerarquías.
- Falta de manuales de funciones y procedimientos establecidos.
- No existen procesos de selección del personal según los cargos a desempeñar.
- Ausencia de capacitaciones al personal.

Referente a la dirección:

Se hace presente la desmotivación de la fuerza de trabajo, debido a la falta de liderazgo y comunicación dentro de la empresa por parte de los jefes - colaboradores. Así mismo la ausencia de supervisiones constantes en las diferentes áreas de trabajo.

Por otra parte, el control:

No se establecen los controles pertinentes de las distintas actividades de la empresa que ayuden a evitar problemas y poder corregir algunas desviaciones en el transcurso del desarrollo de las actividades que se dan día a día.

2. Identificar las técnicas de Control de Inventarios en la empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L.

Dentro de la empresa se identificó la aplicación de ciertas técnicas para el control de los inventarios. Las cuales son empleadas por los mismos vendedores de la empresa, pero esto no resulta ser suficiente para obtener un buen manejo de sus almacenes.

Entre las mencionadas técnicas se muestran, el principio First-In First-Out (FIFO), el cual es aplicado durante las operaciones diarias, ya que se busca vender primero los productos con mayor tiempo en el almacén mas no el nuevo inventario, esto con la finalidad de evitar la caducidad de productos y su deterioro dentro del almacén.

Asimismo, se mostró otra técnica aplicada como es el manejo de una buena relación con los proveedores, esto con la finalidad de tener éxito si se necesita devolver o cambiar una mercadería de lenta rotación o en mal estado, de esa manera se puede dar solución a problemas que se presenten.

3. Proponer mejoras en el proceso de Gestión Administrativa para mejorar el Control de Inventarios en la empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L.

La empresa actualmente presenta deficiencias en su dirección, puesto que no cuenta con un adecuado proceso de *Gestión Administrativa* y esto genera grandes deficiencias para el logro de sus objetivos, por ello he creído conveniente proponer una mejora para el proceso ya existente.

Tal mejora consiste en: Reestructurar la organización de la empresa, implementación de manuales de organización y funciones, reglamento de organización y funciones, reglamento interno de trabajo, diseño de diagramas de procesos y sistemas de control para las distintas áreas de la empresa, así como la elaboración de planes estratégicos.

De los resultados obtenidos de la presente investigación se puede confirmar que la empresa no ha estado realizando una adecuada *Gestión Administrativa* y esto se hace visible ya que la situación de *Control de sus Inventarios* se encuentra con graves deficiencias debido a un inadecuado manejo sobre los inventarios de la entidad.

Por todo lo señalado, la hipótesis formulada se ACEPTA, pues, efectivamente la *Gestión administrativa* SÍ influye en el *Control de Inventarios* en la empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L. de la ciudad de San Ignacio, Cajamarca – Perú.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

V: CONCLUSIONES

5.1. Conclusiones

- a. Los inventarios de la empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L., carecen de un control adecuado, esto debido a la falta de una buena *Gestión Administrativa* por parte de los responsables de la dirección de la empresa, ya que, por ejemplo, delegan dicha función a personas que se dedican a la venta de los productos, los cuales no registran la información de manera oportuna, obteniéndose datos inexactos sobre la rotación de productos dentro de los almacenes.
- b. El proceso de *Gestión Administrativa* en la empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L., es deficiente, lo cual se refleja principalmente en la no elaboración de un manual de organización y funciones dentro de la empresa, así como en la carencia de políticas y manuales de procedimientos, trayendo como consecuencia que la información brindada por el área no sea correcta, oportuna ni confiable.
- c. Se identificaron algunas técnicas de *Control de Inventarios* en el área de almacén de la empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L., las cuales no eran suficientes para el buen manejo de los mismos, puesto que, a su vez se lograron identificar puntos críticos de la unidad en estudio; todo esto sirvió para proponer mejoras con respecto al *control de los inventarios*.

- d. Se presenta como propuestas de mejora en el proceso de *Gestión Administrativa* para el buen *Control de Inventarios* de la empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L., a las capacitaciones del personal que generarían un mejor ambiente laboral y un buen desempeño de las funciones de los colaboradores, además de la realización periódica de inventarios físicos que permitirían obtener información precisa de la realidad de los almacenes de la empresa.

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES

VI: RECOMENACIONES

61. Recomendaciones

De acuerdo a las conclusiones vertidas, producto del trabajo de investigación, se recomienda lo siguiente:

- a. Implementar procedimientos de *Control de Inventarios* en el área de Almacén de la empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L., con la finalidad de mejorar las condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes o servicios y que se hagan al mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos económicos disponibles; asimismo implementar reglamentos de organización y funciones y un reglamento interno de trabajo, a fin de mejorar el desempeño laboral dentro de la empresa.
- b. Se debe optar por realizar inventarios físicos en forma periódica, con la finalidad de corregir las debilidades y deficiencias en forma oportuna, y con el único objetivo de obtener información relevante, confiable y fiable, y además mejorar el control del área de almacén.
- c. Elaborar un Plan de Contingencia con la finalidad de evitar problemas relacionados con el manejo de los inventarios ya que éstos pueden paralizar a cualquier empresa que no esté preparada, ya sea porque las ventas aumentan inesperadamente y el almacén se queda sin producto en stock, o que las ventas disminuyan y se encuentre un almacén con productos caducados y sin rotación; por tanto, no se debe esperar a ver si surgen o no los problemas, sino a estar preparados antes que vayan a suceder.
- d. Capacitar al personal de las diferentes áreas involucradas al *Control de Inventarios*, con la finalidad de tener un buen manejo de los registros o formatos establecidos para llevar un control adecuado de la rotación de mercaderías, y cumplir con los requerimientos de productos de forma eficiente para que no existan compras innecesarias ni escasez de stock.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Müñch, Lourdes. (2014). Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. México: Editorial Pearson Educación de México S.A. de C.V.

Recuperado de [http://datateca.unad.edu.co/contenidos/112002/112002-201501/Referencia Unidad 1/Administracion.gest.org.enfoq.proc.adm.Munch_re_dacted.pdf](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/112002/112002-201501/Referencia%20Unidad%201/Administracion.gest.org.enfoq.proc.adm.Munch_re_dacted.pdf)

Bernal Torres, César Augusto. (2013). Introducción a la administración de las organizaciones. México: Editorial Pearson Educación de México S.A. de C.V.

Recuperado de <https://jgestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/introduccion-a-la-administracion-de-las-organizaciones-enfoque-global-e-integral-autor-cesar-a-bernal-torres.pdf>

Welsch, Glenn A. y Cols.(2005). Planificación y control. México: Editorial Pearson Educación de México S.A. de C.V.

Recuperado de <https://catedrafinancierags.files.wordpress.com/2015/03/welsch-presupuestos-6edi.pdf>

Chiliquinga, E. (2013). *La Gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil de la ciudad de Tulcán* (tesis de pregrado). Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Tulcán, Ecuador.

Campos, S., & Loza, P. (2011). *Incidencia de la Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de Servicios y atención a los usuarios en el año 2011* (tesis de pregrado). Universidad Técnica del Norte, Ibarra.

Castro, Y. (2007). *Diagnóstico de la Gestión Administrativa de la empresa NYC Distribuciones, C. a., ubicada en la zona industrial III de Barquisimeto Estado Lara* (tesis de pregrado). Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Barquisimeto.

Cabrera, D., & Poveda, C. (2010). *Reestructuración Administrativa Del Restaurante Sopa & Tizón* (tesis de pregrado). Universidad de la Salle, Bogotá, Colombia.

Pérez, E. (2010). *Diseño de un Sistema de Control Interno en el Área de Inventarios de una empresa que se dedica a la venta de Maquinaria, Repuestos Y Materia Prima para la Industria Alimenticia* (tesis de pregrado). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

Anchaluiza, D. (2012). *Implementación de un Control Interno para Inventarios Aplicado a la empresa “Quimicolours S.A.”, dedicada a la Comercialización de Colorantes Textiles* (tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Ecuador.

Sierra, W. (2012). *Propuesta de mejoramiento de Procedimientos para el Control de Inventarios aplicado en la empresa Vanidades S.A.* (tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Ecuador.

Colmenarez, A. (2007). *Análisis del Manejo del Inventario de la empresa 2B Industria y taller, C.A* (tesis de pregrado). Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Barquisimeto.

Morales, E., & Palacios, V. (2015). *Propuesta de un Modelo de Gestión para el Restaurant “El Horno” en la ciudad de Chiclayo* (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Lambayeque, Perú.

Aguinaga, A., & Gastelo, J. (2014). *Estrategias para la mejora de la Gestión en Epsel Lambayeque* (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Lambayeque, Perú.

Tisnado, J. (2013). *Mejoramiento en los Procesos Administrativos de la Ugel N°01 El Porvenir que Contribuya al Desarrollo Educativo de su Jurisdicción en el Año 2013* (tesis pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, La Libertad, Perú.

Rosales, E. (2009). *Incidencia del Control Administrativo como labor de Veeduría Pública en la Gestión Municipal* (tesis de pregrado). Universidad de San Martín de Porres, Chiclayo, Lambayeque, Perú.

Álvarez, R. (2009). *Análisis y Propuesta de Implementación de Pronósticos y Gestión de Inventarios en una Distribuidora de Productos de Consumo Masivo* (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Hemeryth, F., & Sánchez J. (2013). *Implementación de un Sistema de Control Interno Operativo en los Almacenes, para mejorar la Gestión de Inventarios de la Constructora A&A S.A.C. de la Ciudad de Trujillo – 2013* (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica Del Perú, Lima, Perú.

Misari, M. (2012). *El Control Interno de Inventarios y la Gestión en las empresas de Fabricación de Calzado en el distrito de Santa Anita* (tesis de pregrado). Universidad de San Martín de Porres, Chiclayo, Lambayeque, Perú.

Hurtado, E. (2013). *El control interno de las existencias y su incidencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Curtiduría Orión SAC* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, La Libertad, Perú.

Míguez, M., y Bastos, A. (2006). *Introducción a la gestión de stocks. El proceso de control, valoración y gestión de stocks.* 2da. Edición. España: Ideaspropias Editorial.

Recuperado

de

https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=V5pSNK_oyT4C&oi=fnd&pg=PA1&dq=introduccion+a+los+inventarios&ots=eZM7w9eRnI&sig=PUJRolPvYR6LJOiql9ruWZiCclU#v=onepage&q=introduccion%20a%20los%20inventarios&f=false

Müller, M. (2014). *Fundamentos de Administración de Inventarios.* Colombia: Grupo Editorial Norma.

Recuperado de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=ik8WQxjM-Z8C&oi=fnd&pg=PR13&dq=inventarios&ots=qS3gNwIUdC&sig=c_EPEEghqwOQDZnMSbCjW-3nuSk#v=onepage&q=inventarios&f=false

Cloudadmin (20 de setiembre de 2014). ¿Problemas con inventario agotado? Walmart, Nike y BestBuy también los tenían. Aprende como solucionarlos. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://cloudadmin.mx/blog/post/caso-de-estudio-walmart-bestbuy-nike>

CITE Logística GS1 Perú (febrero 2010). Sólo dos de cada diez empresas peruanas tienen una gestión efectiva de inventarios. [Mensaje en un blog]. Recuperado de http://www.gs1pe.org/e_news/11_citelogistica_01.htm

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA										
TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO CONCEPTUAL	DISEÑO METODOLÓGICO						
				POBLACIÓN	MUESTRA	HIPÓTESIS	TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN EL CONTROL DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA CORPORACIÓN JESUCRISTO CAUTIVO S.R.L. EN EL PERÍODO 2017	¿Cómo influye la gestión administrativa en el control de inventarios en la empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L.?	OBJETIVO GENERAL:	2.3. BASE TEÓRICA				Tomando en cuenta las variables en estudio se determina que la investigación es de carácter:	El diseño de investigación de la presente investigación que se aplicó para la recopilación de datos es:	En el presente trabajo se utilizó las siguientes técnicas para la obtención de datos relevantes para esta investigación.	
							Investigación Descriptiva: Es descriptiva porque, se recopiló datos e informaciones sobre la situación actual de la empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L. en lo referente a la Gestión Administrativa y Control de Inventarios. Se seleccionó los componentes del problema a investigar y se recolectó información sobre cada uno de ellos, para así describir el tema en estudio.			
		Determinar la influencia de la gestión administrativa en el control de inventarios de la empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L.	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	La población estudiada fue el personal y los clientes de la empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L.; de los cuales se recabó información necesaria para el desarrollo del presente trabajo de investigación.	Para la determinación del tamaño de la muestra se consideró a 6 colaboradores y 50 clientes de la empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L. los cuales fueron objeto de estudio para la presente investigación.	La gestión administrativa si influye en el control de inventarios en la empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L..		Cuantitativa: Porque la presente investigación se desarrolló teniendo como base una estructura y un esquema estandarizado.	Encuesta: Se realizaron al personal y clientes de la empresa y permitió obtener información mediante preguntas a través de las cuales se obtuvieron respuestas en forma escrita que ampliaron la información y sustentaron la investigación en estudio.	Cuestionario: Compuesto por preguntas de tipo cerradas con respuestas condicionadas a un SI o a un NO, y redactadas de manera sencilla para ser comprendidas con facilidad por parte de los encuestados.
		OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	2.3.1. PROCESO ADMINISTRATIVO				Investigación Correlacional: Es correlacional dado que se buscó establecer el grado de influencia entre la variable dependiente (Control de	No experimental: Porque la investigación se desarrolló con la finalidad de presentar propuestas de solución donde no se realizó ningún experimento.	Observación: Mediante esta técnica, se realizaron visitas al área de almacén de la empresa, lo que nos permitió observar los procedimientos que utilizan en relación al	
		Analizar el proceso de la Gestión Administrativa de la empresa Corporación Jesucristo Cautivo	2.3.1.1. Planeación							



ANEXO 02
ENCUESTA N°01

Dirigida a los colaboradores de la empresa

La presente encuesta, busca recoger información relacionada con el tema **LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA CORPORACIÓN**

JESUCRISTO CAUTIVO S.R.L. Se le solicita que en las preguntas que a continuación se presentan elija la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X). Esta técnica es anónima, se le agradece su colaboración.

¿Considera que mediante objetivos se puede llegar a los resultados propuestos?

A)	SI	<input type="checkbox"/>
B)	NO	<input type="checkbox"/>
C)	NO SABE / NO OPINA	<input type="checkbox"/>

¿Considera que se cumplen metas trazadas a corto plazo?

A)	SI	<input type="checkbox"/>
B)	NO	<input type="checkbox"/>
C)	NO SABE / NO OPINA	<input type="checkbox"/>

¿Considera que la empresa cuenta con políticas?

A)	SI	<input type="text"/>
B)	NO	<input type="text"/>
C)	NO SABE / NO OPINA	<input type="text"/>

¿Considera que la Toma de decisiones controla los problemas de la empresa?

A)	SI	<input type="text"/>
B)	NO	<input type="text"/>
C)	NO SABE / NO OPINA	<input type="text"/>

¿Considera que la división del trabajo se realiza de manera eficiente?

A)	SI	<input type="text"/>
B)	NO	<input type="text"/>
C)	NO SABE / NO OPINA	<input type="text"/>

¿Considera que la empresa posee una estructura organizacional definida?

A)	SI	<input type="text"/>
B)	NO	<input type="text"/>
C)	NO SABE / NO OPINA	<input type="text"/>

¿Considera importante la implementación de manuales de organización y funciones, reglamento de organización y funciones, reglamento interno de trabajo?

A)	SI	<input type="text"/>
B)	NO	<input type="text"/>
C)	NO SABE / NO OPINA	<input type="text"/>

¿Considera que existe liderazgo dentro de la empresa?

A)	SI	<input type="text"/>
B)	NO	<input type="text"/>
C)	NO SABE / NO OPINA	<input type="text"/>

¿Considera que a través de la motivación se puede lograr mejores resultados?

A)	SI	<input type="text"/>
B)	NO	<input type="text"/>
C)	NO SABE / NO OPINA	<input type="text"/>

¿Considera fundamental e importante la comunicación dentro de la empresa?

A)	SI	<input type="text"/>
B)	NO	<input type="text"/>
C)	NO SABE / NO OPINA	<input type="text"/>

¿Considera que se realizan acciones para medir el desempeño laboral?

A)	SI	<input type="text"/>
B)	NO	<input type="text"/>
C)	NO SABE / NO OPINA	<input type="text"/>

¿Considera adecuadas las acciones administrativas aplicadas en la empresa?

A)	SI	<input type="text"/>
B)	NO	<input type="text"/>
C)	NO SABE / NO OPINA	<input type="text"/>



ENCUESTA N° 02

Dirigida a los clientes de la empresa

La presente encuesta, busca recoger información relacionada con el tema **EL CONTROL DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA CORPORACIÓN**

JESUCRISTO CAUTIVO S.R.L. Se le solicita que en las preguntas que a continuación se presentan elija la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X). Esta técnica es anónima, se le agradece su colaboración.

¿Considera que la empresa tiene un número exacto de productos?

A)	SI	<input type="checkbox"/>
B)	NO	<input type="checkbox"/>
C)	NO SABE / NO OPINA	<input type="checkbox"/>

¿Considera que existen políticas definidas que guíen las actividades en los almacenes?

A)	SI	<input type="checkbox"/>
B)	NO	<input type="checkbox"/>
C)	NO SABE / NO OPINA	<input type="checkbox"/>

¿Considera adecuado la aplicación del costo promedio en el control de inventarios?

A)	SI	<input type="text"/>
B)	NO	<input type="text"/>
C)	NO SABE / NO OPINA	<input type="text"/>

+

¿Cree que lo primero que ingresa debería ser lo primero que se vende?

A)	SI	<input type="text"/>
B)	NO	<input type="text"/>
C)	NO SABE / NO OPINA	<input type="text"/>

¿Cree que lo último que ingresa debería ser lo primero que se vende?

A)	SI	<input type="text"/>
B)	NO	<input type="text"/>
C)	NO SABE / NO OPINA	<input type="text"/>

¿Considera que existe un registro adecuado con las características de cada producto?

A)	SI	<input type="text"/>
B)	NO	<input type="text"/>
C)	NO SABE / NO OPINA	<input type="text"/>

¿Considera que es adecuado mantener alto stock de algunos productos?

A)	SI	<input type="text"/>
B)	NO	<input type="text"/>
C)	NO SABE / NO OPINA	<input type="text"/>

¿Cree que la empresa lleva un control de las mermas y desmedros de sus mercaderías?

A)	SI	<input type="text"/>
B)	NO	<input type="text"/>
C)	NO SABE / NO OPINA	<input type="text"/>

¿Considera usted que en el almacén se mantiene un stock mínimo de existencias?

A)	SI	<input type="text"/>
B)	NO	<input type="text"/>
C)	NO SABE / NO OPINA	<input type="text"/>

¿Considera que la empresa cuenta con productos sin rotación en su almacén?

A)	SI	<input type="text"/>
B)	NO	<input type="text"/>
C)	NO SABE / NO OPINA	<input type="text"/>

¿Cree que el inventario periódico se aplica en el control de inventarios de la empresa?

A)	SI	<input type="text"/>
B)	NO	<input type="text"/>
C)	NO SABE / NO OPINA	<input type="text"/>

¿Considera que se registran de manera oportuna las entradas y salidas de los productos en sus kardex respectivos?

A)	SI	<input type="text"/>
B)	NO	<input type="text"/>
C)	NO SABE / NO OPINA	<input type="text"/>

¿Cree que se deben realizar inventarios físicos al cierre del ejercicio económico por personal independiente del almacén?

A)	SI	<input type="text"/>
B)	NO	<input type="text"/>
C)	NO SABE / NO OPINA	<input type="text"/>

¿Considera que el sistema de inventario continuo o perpetuo es una buena opción para el buen control de inventarios?

A)	SI	<input type="text"/>
B)	NO	<input type="text"/>
C)	NO SABE / NO OPINA	<input type="text"/>

¿Cree que la existencia de procedimientos en la empresa garantice el

buen control interno de inventarios?

A)	SI	<input type="text"/>
B)	NO	<input type="text"/>
C)	NO SABE / NO OPINA	<input type="text"/>



GUÍA DE OBSERVACIÓN N° 01

OBJETIVO: Observar cómo se realiza el proceso de almacenamiento y control de la mercadería en la empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L.

APLICACIÓN: Lugar destinado para el almacenamiento de mercaderías
(Almacenes)

1. Observar la rotación de los productos.
2. Identificar que técnicas se utiliza para el control de sus inventarios.
3. Constatar si se lleva un control de fechas de vencimiento de los productos.
4. Observar si se procede a informar sobre las mercaderías que ya noson aptas para la venta (productos deteriorados, caducados, etc.)
5. Identificar qué medios o documentos se utiliza para el control de ingresos y salidos de las mercaderías.

La investigadora



GUÍA DE OBSERVACIÓN N° 02

OBJETIVO: Analizar el proceso de Gestión Administrativa en la empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L.

APLICACIÓN: Área de administración y ventas.

1. Identificar la estructura organizacional de la empresa.
2. Observar si se hace uso de manuales administrativos.
3. Constatar si existen políticas de capacitaciones y selección del personal.
4. Observar el estado de ánimo de los colaboradores.
5. Observar si se llevan a cabo controles de la realización de ciertas actividades.

La investigadora

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Jaime Laramie Castañeda Gonzales, Docente del curso de Desarrollo del Proyecto de Investigación, y revisor del trabajo académico [Tesis] titulado:

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN EL CONTROL DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA CORPORACION JESUCRISTO CAUTIVO S.R.L., SAN IGNACIO-2017.

Del Bachiller de la Escuela Profesional de Contabilidad:

RAMIREZ GARCIA TANIA ESTEFANY

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud 24 %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencias irrelevantes que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 2 de febrero del 2018



Mg. Jaime Laramie Castañeda Gonzales
Docente

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : FDB-PP-FR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo Tania Estefany Ramirez Garzo, identificado con DNI N° 70094373, egresada de la Escuela de Contabilidad, de la Universidad César Vallejo, autorizo ☒ No autorizo ☐ la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN EL CONTROL DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA CORPORACION JESUCRISTO CAUTIVO S.R.L. SAN IGNACIO - 2017

en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....



FIRMA

DNI: 70094373

FECHA 20 de Diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprueba	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	---------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN
DE

EP DE CONTABILIDAD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

RAMIREZ GARCIA TANIA ESTEFANY

INFORME TÍTULADO:

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN EL CONTROL
DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA CORPORACIÓN JESUCRISTO
CAUTIVO S.R.L., SAN IGNACIO- 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

CONTADOR PÚBLICO

SUSTENTADO EN FECHA: 19/12/2018

NOTA O MENCIÓN: QUINCE (15)




FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN